

# 专业技能考核题库

二级学院： 农林工程学院

专 业： 旅游管理

时 间： 2023年9月

娄底职业技术学院

# 目 录

模块一导游岗位 .....	1
项目 1 导游服务 .....	1
1-1-1 韶山亲子团景点创作讲解与餐饮服务（导游服务） .....	错误！未定义书签。
1-1-2 湖南概况教师团导游词创作讲解与接站、入住饭店服务（导游服务） .....	错误！未定义书签。
1-1-3 凤凰古城政务考察团景点创作讲解与接站、入住饭店服务（导游服务） .....	错误！未定义书签。
1-1-4 天子山老年团景点创作讲解与入住饭店服务（导游服务） .....	错误！未定义书签。
1-1-5 韶山老年团景点创作讲解与参观游览服务（导游服务） .....	错误！未定义书签。
1-1-6 马王堆汉墓中学生研学团景点创作讲解与餐饮、参观游览服务（导游服务） .....	错误！未定义书签。
1-1-7 凤凰古城亲子团景点创作讲解与入住饭店服务（导游服务） .....	错误！未定义书签。
1-1-8 天子山老年团景点创作讲解与参观游览服务（导游服务） .....	错误！未定义书签。
1-1-9 马王堆汉墓老年团景点创作讲解与参观游览服务（导游服务） .....	错误！未定义书签。
1-1-10 韶山政务考察团导游词景点创作讲解与核对商定日程、购物服务（导游服务） .....	错误！未定义书签。
1-1-11 天子山中学生研学旅游团景点创作讲解与带团技能（导游服务） .....	32
1-1-12 马王堆汉墓教师团景点创作讲解与自由活动、入住饭店服务（导游服务） .....	错误！未定义书签。
1-1-13 韶山中学生研学旅游团景点创作讲解与入住饭店服务（导游服务） .....	38
1-1-14 韶山教师团景点创作讲解与送站服务（导游服务） .....	40
1-1-15 湖南概况政务考察团导游词创作讲解与核对商定日程、入住饭店服务（导游服务） .....	错误！未定义书签。
1-1-16 凤凰古城亲子旅游团景点创作讲解与自由活动、购物服务（导游服务） .....	错误！未定义书签。
1-1-17 天子山教师团景点创作讲解与送站服务（导游服务） .....	错误！未定义书签。
1-1-18 韶山亲子旅游团景点创作讲解与餐饮、参观游览服务（导游服务） .....	52
1-1-19 马王堆汉墓教师团景点创作讲解与餐饮、参观游览服务（导游服务） .....	错误！未定义书签。
1-1-20 凤凰古城教师团景点创作讲解与购物服务（导游服务） .....	59
1-1-21 天子山老年团景点创作讲解与购物、餐饮服务（导游服务） .....	62
1-1-22 马王堆汉墓老年团景点创作讲解与参观游览、餐饮服务（导游服务） .....	错误！未定义书签。
1-1-23 湖南概况女性观光团导游词景点创作讲解与带团技能（导游服务） .....	68
1-1-24 天子山中学生研学旅游团景点创作讲解与交通、自由活动服务（导游服务） .....	70
1-1-25 韶山女性观光团景点创作讲解与餐饮服务（导游服务） .....	错误！未定义书签。
1-1-26 马王堆女性观光团景点创作讲解与接站、购物服务（导游服务） .....	错误！未定义书签。
1-1-27 韶山老年团景点创作讲解与参观游览服务（导游服务） .....	82
1-1-28 凤凰古城女性观光团导游词创作讲解与带团技能（导游服务） .....	错误！未定义书签。
1-1-29 凤凰古城亲子团景点创作讲解与带团技能（导游服务） .....	86

1-1-30 天子山亲子团景点创作讲解与参观游览服务（导游服务） .....	90
1-1-31 韶山亲子旅游团景点创作讲解与接站、购物服务（导游服务） .....	93
1-1-32 马王堆汉墓亲子团景点创作讲解与带团技能（导游服务） .....	<b>错误！未定义书签。</b>
1-1-33 凤凰古城老年团景点创作讲解与购物、送站服务（导游服务） .....	98
1-1-34 天子山老年团景点创作讲解与购物、送站服务（导游服务） .....	99
1-1-35 马王堆汉墓教师团景点创作讲解与带团技能（导游服务） .....	104
1-1-36 湖南概况中学生研学团导游词创作讲解与接站、进住饭店服务（导游服务） .....	<b>错误！未定义书签。</b>
1-1-37 天子山教师团景点创作讲解与餐饮、参观游览服务（导游服务） .....	110
1-1-38 凤凰古城政务考察团景点创作讲解与进住饭店服务（导游服务） .....	<b>错误！未定义书签。1</b>
1-1-39 韶山教师团景点创作讲解与核对商定日程、购物服务（导游服务） .....	<b>错误！未定义书签。4</b>
1-1-40 湖南概况老年团导游词创作讲解与带团技能（导游服务） .....	<b>错误！未定义书签。</b>
模块二计调岗位 .....	1230
项目 1 计调服务 .....	1230
2-1-1 长韶研学三日游产品开发（计调服务） .....	1230
2-1-2 长韶老年三日游产品开发（计调服务） .....	127
2-1-3 长韶张入境五日游产品开发（计调服务） .....	131
2-1-4 长韶张休闲四日游产品开发（计调服务） .....	1352
2-1-5 长韶张度假四日游产品开发（计调服务） .....	1407
2-1-6 长韶张康养五日游产品开发（计调服务） .....	1441
2-1-7 长韶岳观光四日游产品开发（计调服务） .....	<b>错误！未定义书签。6</b>
2-1-8 长韶张观光五日游产品开发（计调服务） .....	1520
2-1-9 长张休闲四日游产品开发（计调服务） .....	154
2-1-10 长张观光三日游产品开发（计调服务） .....	159
2-1-11 张家界休闲三日游产品开发（计调服务） .....	165
2-1-12 张家界乡村度假三日游产品开发（计调服务） .....	169
2-1-13 长张观光四日游产品开发（计调服务） .....	1731
2-1-14 长张休闲五日游产品开发（计调服务） .....	180
2-1-15 长张入境康养五日游产品开发（计调服务） .....	1853
2-1-16 张凤乡村四日游产品开发（计调服务） .....	189
2-1-17 长风观光三日游产品开发（计调服务） .....	1931
2-1-18 长韶岳休闲三日游产品开发（计调服务） .....	197
2-1-19 长常张红色五日游产品开发（计调服务） .....	200
2-1-20 长常休闲三日游产品开发（计调服务） .....	205
2-1-21 长韶岳老年四日游产品开发（计调服务） .....	210

2-1-22 长岳商务五日游产品开发（计调服务） .....	2143
2-1-23 长常张休闲五日游产品开发（计调服务） .....	218
2-1-24 长岳张考察五日游产品开发（计调服务） .....	2221
2-1-25 长邵观光四日游产品开发（计调服务） .....	错误！未定义书签。
模块三销售岗位 .....	230
项目 1 旅游产品营销 .....	230
3-1-1 西安五日游线路分析与营销（旅游产品营销） .....	错误！未定义书签。
3-1-2 海陵岛三日游线路分析与营销（旅游产品营销） .....	错误！未定义书签。1
3-1-3 厦门四日游线路分析与营销（旅游产品营销） .....	错误！未定义书签。4
3-1-4 黄山四日游线路分析与营销（旅游产品营销） .....	错误！未定义书签。
3-1-5 港澳五日游线路分析与营销（旅游产品营销） .....	错误！未定义书签。0
3-1-6 三峡三日游线路分析与营销（旅游产品营销） .....	错误！未定义书签。3
3-1-7 华东五市五日游线路分析与营销（旅游产品营销） .....	错误！未定义书签。
3-1-8 华东七日游线路分析与营销（旅游产品营销） .....	错误！未定义书签。
3-1-9 成都五日游线路分析与营销（旅游产品营销） .....	错误！未定义书签。1
3-1-10 九寨沟六日游线路分析与营销（旅游产品营销） .....	错误！未定义书签。
3-1-11 昆大丽六日游线路分析与营销（旅游产品营销） .....	258
3-1-12 北海五日游线路分析与营销（旅游产品营销） .....	2611
3-1-13 南宁北海四日游线路分析与营销（旅游产品营销） .....	错误！未定义书签。
3-1-14 桂林四日游线路分析与营销（旅游产品营销） .....	267
3-1-15 华东五日游线路分析与营销（旅游产品营销） .....	错误！未定义书签。

# 娄底职业技术学院旅游管理专业 技能考核题库

根据湖南省高等职业院校旅游管理专业学生技能考核标准以及教育厅对标准题库设计的原则要求来制定题库。本专业技能考核包括导游岗位、计调岗位、销售岗位三大模块。导游岗位包括导游服务 1 个项目，计调岗位包括计调服务 1 个项目，销售岗位包括旅游产品营销 1 个项目，共计 3 个项目。导游服务项目对应 40 道题，计调服务项目对应 25 道题，旅游产品营销项目对应 15 道题，共计 80 道题。通过导游岗位、计调岗位、销售岗位三大模块，测试学生创作导游词、景点讲解、处理突发事件、设计旅游线路、核算旅游线路成本、销售旅游产品等职业能力，考察学生服务意识、细节意识、高标准意识、团队协作、成本控制、安全规范等职业素养。考核内容中导游词讲解与导游应变能力为导游岗位核心技能，旅游线路设计为计调岗位核心技能。

## **模块一导游岗位**

### 项目 1 导游服务

#### 1-1-1 韶山亲子团景点创作讲解与餐饮服务（导游服务）

##### （1）任务描述

案 例：

韶山观光旅行社的导游员小陈代表该旅行社接待了一

个来自河南省 25 人的亲子旅游团队，该旅游小团队要在湖南开展行程为期五日的乡村旅游。

①小陈带领该旅游团队来到韶山毛泽东同志故居，游客要求介绍故居的基本情况、两口池塘、布局特色、堂屋、厨房、火堂、横屋等，请综合景点的相关知识，运用相关讲解技巧，结合亲子旅游团的特点，创作一段讲解时间约 3 到 5 分钟的导游词，并现场展示。

②早上出发时，客人称吃不惯旅游团的团餐，要求退掉中午的团餐，改为自己点菜，导游员应该怎么办？

③点菜时，如果有游客提出想尝尝当地的野味，如野鸡、野兔等，导游员应该怎么做？

## (2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	备考教室：多媒体教室，照明、通风良好	必备
	面试教室：多媒体教室若干间，照明、通风良好	
设备	每间备考教室：若干白纸，若干座椅	必备
	每间面试教室一台电脑，一台投影仪，若干座椅	
工具	自备导游旗、小蜜蜂扩音器、计时器	按需选备

## (3) 考核时量

考核时量：60 分钟。

现场导游词创作和导游应变能力在候考教室进行纸质作答，时间 50 分钟。现场导游词讲解及导游应变能力面试，在面试教室进行，其中现场导游词讲解为 3-5 分钟，导游应变能力面试为 3—5 分钟。

## (4) 评分细则

## 2.

任务	分值	考核要点	评分要点		备注
职业素养 (20分)	20分	职业素养与职业道德	具备良好的职业道德：讲诚信，考核中没有不诚实行为；具有较强的正义感；职业道德信念强，热爱旅游事业，具有献身旅游事业的奉献精神。		①职业素养是学生完成任务的基础。 ②出现明显失误造成、设备损坏等安全事故； 严重违反考场纪律，造成恶劣影响的记0分
创作导游词 (15分)	4分	导游词内容	好 4分	内容健康、准确，主题鲜明，信息完整。	
			较好 3分	内容健康，准确，主题比较明确，信息比较完整。	
			一般 1-2分	内容健康、基本准确，主题欠明确，信息不明。	
	6分	导游词结构	好 6分	结构合理，层次分明，详略得当，逻辑性强。	
			较好 4-5分	结构比较合理，层次比较分明，详略比较得当，逻辑性比较强。	
			一般 1-3分	结构基本合理，层次基本分明，详略基本得当，逻辑性一般。	
	5分	导游词文化内涵	好 5分	文化内涵深厚。	
			较好 3-4分	文化内涵比较深厚。	
			一般 1-2分	文化内涵一般。	
导游词讲解 (25分)	6分	仪容仪表	好 6分	礼貌到位、精神饱满，着装妆容自然得体，符合导游职业规范要求。	
			较好 4-5分	礼貌比较到位、精神比较饱满，着装妆容比较得体，比较符合导游职业规范要求。	
			一般 1-3分	礼貌基本到位、精神还算饱满，着装妆容基本得体，基本符合导游职业规范要求。	
	5分	讲解策略	好 5分	角度新颖，通俗易懂，生动幽默，富有感染力、亲和力，适合服务对象特点	
			较好 3-4分	角度比较新颖，通俗易懂，有较好的感染力、亲和力，比较适合服务对象特点。	
			一般 1-2分	角度普通，有一定的感染力、亲和力，基本适合服务对象特点。	
	6分	语音语调	好 6分	普通话标准，语调自然，音量和语速适中，节奏合理。	

任务	分值	考核要点	评分要点		备注
			较好 4-5分	普通话比较标准，语调比较自然，音量和语速比较得当，节奏比较合理。	
			一般 1-3分	普通话一般，语调基本自然，音量和语速基本得当，节奏基本合理。	
			好 6分	口齿清楚，语法正确，表达自然流畅。	
	6分	表达能力	较好 4-5分	口齿比较清楚，语法正确，表达比较自然流畅。	
			一般 1-3分	口齿基本清楚，语法基本正确，表达基本流畅。	
			2分	讲解时长	
导游应变能力第一题 (20分)	20分	导游应变能力	好 14-20分	语言流畅，口齿清晰，考虑问题周到，分析问题深入，处理原则正确，处理程序合理，处理方法得当。	
			较好 7-13分	语言较流畅，口齿较清晰，考虑问题较为周到，分析较深入。处理原则较为正确，处理程序较为合理。	
			一般 1-6分	语言欠流畅，口齿欠清晰，考虑问题欠周到，分析欠深入。逻辑性一般，处理原则欠正确，处理程序欠合理，处理方法欠妥当。	
导游应变能力第二题 (20分)	20分	导游应变能力	好 14-20分	语言流畅，口齿清晰，考虑问题周到，分析问题深入，处理原则正确，处理程序合理，处理方法得当。	
			较好 7-13分	语言较流畅，口齿较清晰，考虑问题较为周到，分析较深入。处理原则较为正确，处理程序较为合理。	
			一般 1-6分	语言欠流畅，口齿欠清晰，考虑问题欠周到，分析欠深入。逻辑性一般，处理原则欠正确，处理程序欠合理，处理方法欠妥当。	

## 1-1-2 湖南概况教师团导游词创作讲解与接站、进住饭店服务（导游服务）

### (1) 任务描述

案例：

长沙观光旅行社的导游小王代表该旅行社接待了一个来自上海 27 人的教师旅游团队。

①该旅游团队要求导游介绍湖南概况，比如地理环境、气候、湖南名人、烹饪文化和主要资源等要素，请综合相关知识，运用相关讲解技巧，结合教师旅游团的特点，创作一段讲解时间约 3 到 5 分钟的导游词，并现场展示。

②因为被告知火车晚点，导游员 12 点来到车站迎接游客，但发现车辆并未晚点，客人已久候多时，导游员应该怎么办？

③有客人要求晚餐后去逛街，了解当地市容市貌，导游员应该怎么办？

## (2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	备考教室：多媒体教室，照明、通风良好	必备
	面试教室：多媒体教室若干间，照明、通风良好	
设备	每间备考教室：若干白纸，若干座椅	必备
	每间面试教室一台电脑，一台投影仪，若干座椅	
工具	自备导游旗、小蜜蜂扩音器、计时器	按需选备

## (3) 考核时量

考核时量：60 分钟。

现场导游词创作和导游应变能力在候考教室进行纸质作答，时间 50 分钟。现场导游词讲解及导游应变能力面试，在面试教室进行，其中现场导游词讲解为 3-5 分钟，导游应变能力面试为 3—5 分钟。

## (4) 评分细则

任务	分值	考核要点	评分要点		备注
职业素养 (20分)	20分	职业素养与职业道德	具备良好的职业道德：讲诚信，考核中没有不诚实行为；具有较强的正义感；职业道德信念强，热爱旅游事业，具有献身旅游事业的奉献精神。		①职业素养是学生完成任务的基础。 ②出现明显失误造成、设备损坏等安全事故； 严重违反考场纪律，造成恶劣影响的记0分
创作导游词 (15分)	4分	导游词内容	好 4分	内容健康、准确，主题鲜明，信息完整。	
			较好 3分	内容健康，准确，主题比较明确，信息比较完整。	
			一般 1-2分	内容健康、基本准确，主题欠明确，信息不明。	
	6分	导游词结构	好 6分	结构合理，层次分明，详略得当，逻辑性强。	
			较好 4-5分	结构比较合理，层次比较分明，详略比较得当，逻辑性比较强。	
			一般 1-3分	结构基本合理，层次基本分明，详略基本得当，逻辑性一般。	
	5分	导游词文化内涵	好 5分	文化内涵深厚。	
			较好 3-4分	文化内涵比较深厚。	
			一般 1-2分	文化内涵一般。	
导游词讲解 (25分)	6分	仪容仪表	好 6分	礼貌到位、精神饱满，着装妆容自然得体，符合导游职业规范要求。	
			较好 4-5分	礼貌比较到位、精神比较饱满，着装妆容比较得体，比较符合导游职业规范要求。	
			一般 1-3分	礼貌基本到位、精神还算饱满，着装妆容基本得体，基本符合导游职业规范要求。	
	5分	讲解策略	好 5分	角度新颖，通俗易懂，生动幽默，富有感染力、亲和力，适合服务对象特点	
			较好 3-4分	角度比较新颖，通俗易懂，有较好的感染力、亲和力，比较适合服务对象特点。	
			一般 1-2分	角度普通，有一定的感染力、亲和力，基本适合服务对象特点。	
	6分	语音语调	好 6分	普通话标准，语调自然，音量和语速适中，节奏合理。	
			较好 4-5分	普通话比较标准，语调比较自然，音量和语速比较得当，节奏比较合	

任务	分值	考核要点	评分要点		备注
				理。	
			一般 1-3分	普通话一般，语调基本自然，音量和语速基本得当，节奏基本合理。	
			好 6分	口齿清楚，语法正确，表达自然流畅。	
			较好 4-5分	口齿比较清楚，语法正确，表达比较自然流畅。	
			一般 1-3分	口齿基本清楚，语法基本正确，表达基本流畅。	
2分	讲解时长	计时器提醒。导游词讲解不足规定时长，每30秒扣0.5分，不足30秒按30秒计算。			
导游应变能力第一题 (20分)	20分	导游应变能力	好 14-20分	语言流畅，口齿清晰，考虑问题周到，分析问题深入，处理原则正确，处理程序合理，处理方法得当。	
			较好 7-13分	语言较流畅，口齿较清晰，考虑问题较为周到，分析较深入。处理原则较为正确，处理程序较为合理。	
			一般 1-6分	语言欠流畅，口齿欠清晰，考虑问题欠周到，分析欠深入。逻辑性一般，处理原则欠正确，处理程序欠合理，处理方法欠妥当。	
导游应变能力第二题 (20分)	20分	导游应变能力	好 14-20分	语言流畅，口齿清晰，考虑问题周到，分析问题深入，处理原则正确，处理程序合理，处理方法得当。	
			较好 7-13分	语言较流畅，口齿较清晰，考虑问题较为周到，分析较深入。处理原则较为正确，处理程序较为合理。	
			一般 1-6分	语言欠流畅，口齿欠清晰，考虑问题欠周到，分析欠深入。逻辑性一般，处理原则欠正确，处理程序欠合理，处理方法欠妥当。	

### 1-1-3 凤凰古城政务考察团景点创作讲解与接站、入住饭店服务（导游服务）

#### (1) 任务描述

案例：

凤凰观光旅行社的导游小陈代表该旅行社接待了一

个来自安徽省 30 人的政务考察旅游团队，该团队要在湘西开展为期五日的乡村旅游。

①小陈带领该旅游团队来到凤凰古城，游客要求介绍凤凰古城概况、凤凰名人、沈从文故居、虹桥、沈从文墓地等，请综合景点的相关知识，运用相关讲解技巧，结合政务考察旅游团的特点，创作一段讲解时间约 3 到 5 分钟的导游词，并现场展示。

②导游员接到游客后上车，发现车辆无法启动，司机表示，无法快速修好，导游员应该怎么办？

③客人进入房间后，有位客人觉得房间在 13 层，非常不吉利，要求换房，导游员应该如何处理？

## (2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	备考教室：多媒体教室，照明、通风良好	必备
	面试教室：多媒体教室若干间，照明、通风良好	
设备	每间备考教室：若干白纸，若干座椅	必备
	每间面试教室一台电脑，一台投影仪，若干座椅	
工具	自备导游旗、小蜜蜂扩音器、计时器	按需选备

## (3) 考核时量

考核时量：60 分钟。

现场导游词创作和导游应变能力在候考教室进行纸质作答，时间 50 分钟。现场导游词讲解及导游应变能力面试，在面试教室进行，其中现场导游词讲解为 3-5 分钟，导游应变能力面试为 3-5 分钟。

## (4) 评分细则

任务	分值	考核要点	评分要点	备注
----	----	------	------	----

任务	分值	考核要点	评分要点		备注
职业素养 (20分)	20分	职业素养与职业道德	具备良好的职业道德：讲诚信，考核中没有不诚实行为；具有较强的正义感；职业道德信念强，热爱旅游事业，具有献身旅游事业的奉献精神。		①职业素养是学生完成任务的基础。 ②出现明显失误造成、设备损坏等安全事故； 严重违反考场纪律，造成恶劣影响的记0分
创作导游词 (15分)	4分	导游词内容	好 4分	内容健康、准确，主题鲜明，信息完整。	
			较好 3分	内容健康，准确，主题比较明确，信息比较完整。	
			一般 1-2分	内容健康、基本准确，主题欠明确，信息不明。	
	6分	导游词结构	好 6分	结构合理，层次分明，详略得当，逻辑性强。	
			较好 4-5分	结构比较合理，层次比较分明，详略比较得当，逻辑性比较强。	
			一般 1-3分	结构基本合理，层次基本分明，详略基本得当，逻辑性一般。	
	5分	导游词文化内涵	好 5分	文化内涵深厚。	
			较好 3-4分	文化内涵比较深厚。	
			一般 1-2分	文化内涵一般。	
导游词讲解 (25分)	6分	仪容仪表	好 6分	礼貌到位、精神饱满，着装妆容自然得体，符合导游职业规范要求。	
			较好 4-5分	礼貌比较到位、精神比较饱满，着装妆容比较得体，比较符合导游职业规范要求。	
			一般 1-3分	礼貌基本到位、精神还算饱满，着装妆容基本得体，基本符合导游职业规范要求。	
	5分	讲解策略	好 5分	角度新颖，通俗易懂，生动幽默，富有感染力、亲和力，适合服务对象特点	
			较好 3-4分	角度比较新颖，通俗易懂，有较好的感染力、亲和力，比较适合服务对象特点。	
			一般 1-2分	角度普通，有一定的感染力、亲和力，基本适合服务对象特点。	
	6分	语音语调	好 6分	普通话标准，语调自然，音量和语速适中，节奏合理。	
			较好 4-5分	普通话比较标准，语调比较自然，音量和语速比较得当，节奏比较合	

任务	分值	考核要点	评分要点		备注
				理。	
			一般 1-3分	普通话一般，语调基本自然，音量和语速基本得当，节奏基本合理。	
			好 6分	口齿清楚，语法正确，表达自然流畅。	
			较好 4-5分	口齿比较清楚，语法正确，表达比较自然流畅。	
			一般 1-3分	口齿基本清楚，语法基本正确，表达基本流畅。	
2分	讲解时长	计时器提醒。导游词讲解不足规定时长，每30秒扣0.5分，不足30秒按30秒计算。			
导游应变能力第一题 (20分)	20分	导游应变能力	好 14-20分	语言流畅，口齿清晰，考虑问题周到，分析问题深入，处理原则正确，处理程序合理，处理方法得当。	
			较好 7-13分	语言较流畅，口齿较清晰，考虑问题较为周到，分析较深入。处理原则较为正确，处理程序较为合理。	
			一般 1-6分	语言欠流畅，口齿欠清晰，考虑问题欠周到，分析欠深入。逻辑性一般，处理原则欠正确，处理程序欠合理，处理方法欠妥当。	
导游应变能力第二题 (20分)	20分	导游应变能力	好 14-20分	语言流畅，口齿清晰，考虑问题周到，分析问题深入，处理原则正确，处理程序合理，处理方法得当。	
			较好 7-13分	语言较流畅，口齿较清晰，考虑问题较为周到，分析较深入。处理原则较为正确，处理程序较为合理。	
			一般 1-6分	语言欠流畅，口齿欠清晰，考虑问题欠周到，分析欠深入。逻辑性一般，处理原则欠正确，处理程序欠合理，处理方法欠妥当。	

### 1-1-4 天子山老年团景点创作讲解与进住饭店服务（导游服务）

#### (1) 任务描述

案例：

张家界观光旅行社的导游小李代表该旅行社接待了一

个来自山东省 28 人的老年旅游团队。

①小李带领该旅游团队来到天子山旅游区,游客要求介绍天子山名称由来、张家界地貌景观特色、形成过程和条件及天子山重要景点如神堂湾、点将台等,请综合景点的相关知识,运用相关讲解技巧,结合老年旅游团的特点,创作一段讲解时间约 3 到 5 分钟的导游词,并现场展示。

②游客抵达饭店后,有客人说房间里有一股霉味闻着不舒服,要求换房,导游员怎么办?

③与此同时,旅游团有位客人看见自己的房间号码是 1404,表示非常不喜欢,要求换房,导游员应该如何处理?

## (2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	备考教室:多媒体教室,照明、通风良好	必备
	面试教室:多媒体教室若干间,照明、通风良好	
设备	每间备考教室:若干白纸,若干座椅	必备
	每间面试教室一台电脑,一台投影仪,若干座椅	
工具	自备导游旗、小蜜蜂扩音器、计时器	按需选备

## (3) 考核时量

考核时量:60 分钟。

现场导游词创作和导游应变能力在候考教室进行纸质作答,时间 50 分钟。现场导游词讲解及导游应变能力面试,在面试教室进行,其中现场导游词讲解为 3-5 分钟,导游应变能力面试为 3-5 分钟。

## (4) 评分细则

任务	分值	考核要点	评分要点	备注
----	----	------	------	----

任务	分值	考核要点	评分要点		备注
职业素养 (20分)	20分	职业素养与职业道德	具备良好的职业道德：讲诚信，考核中没有不诚实行为；具有较强的正义感；职业道德信念强，热爱旅游事业，具有献身旅游事业的奉献精神。		①职业素养是学生完成任务的基础。 ②出现明显失误造成、设备损坏等安全事故； 严重违反考场纪律，造成恶劣影响的记0分
创作导游词 (15分)	4分	导游词内容	好 4分	内容健康、准确，主题鲜明，信息完整。	
			较好 3分	内容健康，准确，主题比较明确，信息比较完整。	
			一般 1-2分	内容健康、基本准确，主题欠明确，信息不明。	
	6分	导游词结构	好 6分	结构合理，层次分明，详略得当，逻辑性强。	
			较好 4-5分	结构比较合理，层次比较分明，详略比较得当，逻辑性比较强。	
			一般 1-3分	结构基本合理，层次基本分明，详略基本得当，逻辑性一般。	
	5分	导游词文化内涵	好 5分	文化内涵深厚。	
			较好 3-4分	文化内涵比较深厚。	
			一般 1-2分	文化内涵一般。	
导游词讲解 (25分)	6分	仪容仪表	好 6分	礼貌到位、精神饱满，着装妆容自然得体，符合导游职业规范要求。	
			较好 4-5分	礼貌比较到位、精神比较饱满，着装妆容比较得体，比较符合导游职业规范要求。	
			一般 1-3分	礼貌基本到位、精神还算饱满，着装妆容基本得体，基本符合导游职业规范要求。	
	5分	讲解策略	好 5分	角度新颖，通俗易懂，生动幽默，富有感染力、亲和力，适合服务对象特点	
			较好 3-4分	角度比较新颖，通俗易懂，有较好的感染力、亲和力，比较适合服务对象特点。	
			一般 1-2分	角度普通，有一定的感染力、亲和力，基本适合服务对象特点。	
	6分	语音语调	好 6分	普通话标准，语调自然，音量和语速适中，节奏合理。	
			较好 4-5分	普通话比较标准，语调比较自然，音量和语速比较得当，节奏比较合	

任务	分值	考核要点	评分要点		备注
				理。	
			一般 1-3分	普通话一般，语调基本自然，音量和语速基本得当，节奏基本合理。	
	6分	表达能力	好 6分	口齿清楚，语法正确，表达自然流畅。	
			较好 4-5分	口齿比较清楚，语法正确，表达比较自然流畅。	
			一般 1-3分	口齿基本清楚，语法基本正确，表达基本流畅。	
	2分	讲解时长	计时器提醒。导游词讲解不足规定时长，每30秒扣0.5分，不足30秒按30秒计算。		
导游应变能力第一题 (20分)	20分	导游应变能力	好 14-20分	语言流畅，口齿清晰，考虑问题周到，分析问题深入，处理原则正确，处理程序合理，处理方法得当。	
			较好 7-13分	语言较流畅，口齿较清晰，考虑问题较为周到，分析较深入。处理原则较为正确，处理程序较为合理。	
			一般 1-6分	语言欠流畅，口齿欠清晰，考虑问题欠周到，分析欠深入。逻辑性一般，处理原则欠正确，处理程序欠合理，处理方法欠妥当。	
导游应变能力第二题 (20分)	20分	导游应变能力	好 14-20分	语言流畅，口齿清晰，考虑问题周到，分析问题深入，处理原则正确，处理程序合理，处理方法得当。	
			较好 7-13分	语言较流畅，口齿较清晰，考虑问题较为周到，分析较深入。处理原则较为正确，处理程序较为合理。	
			一般 1-6分	语言欠流畅，口齿欠清晰，考虑问题欠周到，分析欠深入。逻辑性一般，处理原则欠正确，处理程序欠合理，处理方法欠妥当。	

## 1-1-5 韶山老年团景点创作讲解与参观游览服务（导游服务）

### (1) 任务描述

案例：

韶山观光旅行社的导游小肖代表该旅行社接待了一个

来自湖北省 32 人的老年旅游团队。

①小肖带领该旅游团队来到韶山的毛泽东故居，游客要求介绍故居的基本情况、两口池塘、布局特色及代表性房间如四个卧室等，请综合景点的相关知识，运用相关讲解技巧，结合老年旅游团的特点，创作一段讲解时间约 3 到 5 分钟的导游词，并现场展示。

②导游员早上到达宾馆后，准备与游客一同乘车前往景区参观，在规定的集合时间内，有两位老年客人仍然没有赶到，导游员应该怎么办？

③到了景区后，有位游客不想随团游览，想自己四处转转，导游员应该怎么处理？

## (2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	备考教室：多媒体教室，照明、通风良好	必备
	面试教室：多媒体教室若干间，照明、通风良好	
设备	每间备考教室：若干白纸，若干座椅	必备
	每间面试教室一台电脑，一台投影仪，若干座椅	
工具	自备导游旗、小蜜蜂扩音器、计时器	按需选备

## (3) 考核时量

考核时量：60 分钟。

现场导游词创作和导游应变能力在候考教室进行纸质作答，时间 50 分钟。现场导游词讲解及导游应变能力面试，在面试教室进行，其中现场导游词讲解为 3-5 分钟，导游应变能力面试为 3—5 分钟。

## (4) 评分细则

任务	分值	考核要点	评分要点	备注
----	----	------	------	----

任务	分值	考核要点	评分要点		备注
职业素养 (20分)	20分	职业素养与职业道德	具备良好的职业道德：讲诚信，考核中没有不诚实行为；具有较强的正义感；职业道德信念强，热爱旅游事业，具有献身旅游事业的奉献精神。		①职业素养是学生完成任务的基础。 ②出现明显失误造成、设备损坏等安全事故； 严重违反考场纪律，造成恶劣影响的记0分
创作导游词 (15分)	4分	导游词内容	好 4分	内容健康、准确，主题鲜明，信息完整。	
			较好 3分	内容健康，准确，主题比较明确，信息比较完整。	
			一般 1-2分	内容健康、基本准确，主题欠明确，信息不明。	
	6分	导游词结构	好 6分	结构合理，层次分明，详略得当，逻辑性强。	
			较好 4-5分	结构比较合理，层次比较分明，详略比较得当，逻辑性比较强。	
			一般 1-3分	结构基本合理，层次基本分明，详略基本得当，逻辑性一般。	
	5分	导游词文化内涵	好 5分	文化内涵深厚。	
			较好 3-4分	文化内涵比较深厚。	
			一般 1-2分	文化内涵一般。	
导游词讲解 (25分)	6分	仪容仪表	好 6分	礼貌到位、精神饱满，着装妆容自然得体，符合导游职业规范要求。	
			较好 4-5分	礼貌比较到位、精神比较饱满，着装妆容比较得体，比较符合导游职业规范要求。	
			一般 1-3分	礼貌基本到位、精神还算饱满，着装妆容基本得体，基本符合导游职业规范要求。	
	5分	讲解策略	好 5分	角度新颖，通俗易懂，生动幽默，富有感染力、亲和力，适合服务对象特点	
			较好 3-4分	角度比较新颖，通俗易懂，有较好的感染力、亲和力，比较适合服务对象特点。	
			一般 1-2分	角度普通，有一定的感染力、亲和力，基本适合服务对象特点。	
	6分	语音语调	好 6分	普通话标准，语调自然，音量和语速适中，节奏合理。	
			较好 4-5分	普通话比较标准，语调比较自然，音量和语速比较得当，节奏比较合	

任务	分值	考核要点	评分要点		备注
				理。	
			一般 1-3分	普通话一般，语调基本自然，音量和语速基本得当，节奏基本合理。	
			好 6分	口齿清楚，语法正确，表达自然流畅。	
			较好 4-5分	口齿比较清楚，语法正确，表达比较自然流畅。	
			一般 1-3分	口齿基本清楚，语法基本正确，表达基本流畅。	
2分	讲解时长	计时器提醒。导游词讲解不足规定时长，每30秒扣0.5分，不足30秒按30秒计算。			
导游应变能力第一题 (20分)	20分	导游应变能力	好 14-20分	语言流畅，口齿清晰，考虑问题周到，分析问题深入，处理原则正确，处理程序合理，处理方法得当。	
			较好 7-13分	语言较流畅，口齿较清晰，考虑问题较为周到，分析较深入。处理原则较为正确，处理程序较为合理。	
			一般 1-6分	语言欠流畅，口齿欠清晰，考虑问题欠周到，分析欠深入。逻辑性一般，处理原则欠正确，处理程序欠合理，处理方法欠妥当。	
导游应变能力第二题 (20分)	20分	导游应变能力	好 14-20分	语言流畅，口齿清晰，考虑问题周到，分析问题深入，处理原则正确，处理程序合理，处理方法得当。	
			较好 7-13分	语言较流畅，口齿较清晰，考虑问题较为周到，分析较深入。处理原则较为正确，处理程序较为合理。	
			一般 1-6分	语言欠流畅，口齿欠清晰，考虑问题欠周到，分析欠深入。逻辑性一般，处理原则欠正确，处理程序欠合理，处理方法欠妥当。	

## 1-1-6 马王堆汉墓中学生研学团景点创作讲解与餐饮服务 (导游服务)

### (1) 任务描述

案 例:

长沙观光旅行社的导游小刘代表该旅行社接待了一个来自河北省 26 人的中学研学团队。

①小刘带领该旅游团队来到湖南省博物院相关展区，游客要求介绍马王堆汉墓的基本情况及其重要文物，如素纱襌衣、简帛典藏、马王堆汉墓历史地位价值等，请综合所学相关知识，运用相关讲解技巧，结合中学生研学旅游团的特点，创作一段讲解时间约 3 到 5 分钟的导游词，并现场展示。

②团队中有游客喜欢长沙的美食，提出想自费品尝火宫殿的风味餐，导游员应该怎么做？

③午餐后不久，大半客人出现了肚痛腹泻的情况，导游员应该怎么办？

## (2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	备考教室：多媒体教室，照明、通风良好	必备
	面试教室：多媒体教室若干间，照明、通风良好	
设备	每间备考教室：若干白纸，若干座椅	必备
	每间面试教室一台电脑，一台投影仪，若干座椅	
工具	自备导游旗、小蜜蜂扩音器、计时器	按需选备

## (3) 考核时量

考核时量：60 分钟。

现场导游词创作和导游应变能力在备考教室进行纸质作答，时间 50 分钟。现场导游词讲解及导游应变能力面试，在面试教室进行，其中现场导游词讲解为 3-5 分钟，导游应变能力面试为 3-5 分钟。

#### (4) 评分细则

任务	分值	考核要点	评分要点		备注
职业素养 (20分)	20分	职业素养与职业道德	具备良好的职业道德：讲诚信，考核中没有不诚实行为；具有较强的正义感；职业道德信念强，热爱旅游事业，具有献身旅游事业的奉献精神。		①职业素养是学生完成任务的基础。 ②出现明显失误造成、设备损坏等安全事故； 严重违反考场纪律，造成恶劣影响的记0分
创作导游词 (15分)	4分	导游词内容	好 4分	内容健康、准确，主题鲜明，信息完整。	
			较好 3分	内容健康，准确，主题比较明确，信息比较完整。	
			一般 1-2分	内容健康、基本准确，主题欠明确，信息不明。	
	6分	导游词结构	好 6分	结构合理，层次分明，详略得当，逻辑性强。	
			较好 4-5分	结构比较合理，层次比较分明，详略比较得当，逻辑性比较强。	
			一般 1-3分	结构基本合理，层次基本分明，详略基本得当，逻辑性一般。	
	5分	导游词文化内涵	好 5分	文化内涵深厚。	
			较好 3-4分	文化内涵比较深厚。	
			一般 1-2分	文化内涵一般。	
导游词讲解 (25分)	6分	仪容仪表	好 6分	礼貌到位、精神饱满，着装妆容自然得体，符合导游职业规范要求。	
			较好 4-5分	礼貌比较到位、精神比较饱满，着装妆容比较得体，比较符合导游职业规范要求。	
			一般 1-3分	礼貌基本到位、精神还算饱满，着装妆容基本得体，基本符合导游职业规范要求。	
	5分	讲解策略	好 5分	角度新颖，通俗易懂，生动幽默，富有感染力、亲和力，适合服务对象特点	
			较好 3-4分	角度比较新颖，通俗易懂，有较好的感染力、亲和力，比较适合服务对象特点。	
			一般 1-2分	角度普通，有一定的感染力、亲和力，基本适合服务对象特点。	
	6分	语音语调	好 6分	普通话标准，语调自然，音量和语速适中，节奏合理。	

任务	分值	考核要点	评分要点		备注
			较好 4-5分	普通话比较标准，语调比较自然，音量和语速比较得当，节奏比较合理。	
			一般 1-4分	普通话一般，语调基本自然，音量和语速基本得当，节奏基本合理。	
			好 6分	口齿清楚，语法正确，表达自然流畅。	
	6分	表达能力	较好 4-5分	口齿比较清楚，语法正确，表达比较自然流畅。	
			一般 1-3分	口齿基本清楚，语法基本正确，表达基本流畅。	
			2分	讲解时长	
导游应变能力第一题 (20分)	20分	导游应变能力	好 14-20分	语言流畅，口齿清晰，考虑问题周到，分析问题深入，处理原则正确，处理程序合理，处理方法得当。	
			较好 7-13分	语言较流畅，口齿较清晰，考虑问题较为周到，分析较深入。处理原则较为正确，处理程序较为合理。	
			一般 1-6分	语言欠流畅，口齿欠清晰，考虑问题欠周到，分析欠深入。逻辑性一般，处理原则欠正确，处理程序欠合理，处理方法欠妥当。	
导游应变能力第二题 (20分)	20分	导游应变能力	好 14-20分	语言流畅，口齿清晰，考虑问题周到，分析问题深入，处理原则正确，处理程序合理，处理方法得当。	
			较好 7-13分	语言较流畅，口齿较清晰，考虑问题较为周到，分析较深入。处理原则较为正确，处理程序较为合理。	
			一般 1-6分	语言欠流畅，口齿欠清晰，考虑问题欠周到，分析欠深入。逻辑性一般，处理原则欠正确，处理程序欠合理，处理方法欠妥当。	

## 1-1-7 凤凰古城亲子团景点创作讲解与进住饭店服务（导游服务）

### (1) 任务描述

案 例：

凤凰观光旅行社的导游小张代表该旅行社接待了一个来自湖北省 36 人的亲子旅游团队。

①小张带领该旅游团队来到凤凰古城，游客要求介绍凤凰古城概况、凤凰名人及重要景点如熊希龄故居、虹桥、沈从文墓地等，请综合景点的相关知识，运用相关讲解技巧，结合亲子旅游团的特点，创作一段讲解时间约 3 到 5 分钟的导游词，并现场展示。

②进入房间后，有位客人觉得房间号是 1304，心里不舒服觉得非常不吉利，要求换房，导游员应该如何处理？

③退房时，发现有间房少了个烟灰缸，酒店要求赔偿，导游员应该如何处理？

## (2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	备考教室：多媒体教室，照明、通风良好	必备
	面试教室：多媒体教室若干间，照明、通风良好	
设备	每间备考教室：若干白纸，若干座椅	必备
	每间面试教室一台电脑，一台投影仪，若干座椅	
工具	自备导游旗、小蜜蜂扩音器、计时器	按需选备

## (3) 考核时量

考核时量：60 分钟。

现场导游词创作和导游应变能力在候考教室进行纸质作答，时间 50 分钟。现场导游词讲解及导游应变能力面试，在面试教室进行，其中现场导游词讲解为 3-5 分钟，导游应变能力面试为 3—5 分钟。

## (4) 评分细则

任务	分值	考核要点	评分要点	备注
----	----	------	------	----

任务	分值	考核要点	评分要点		备注
职业素养 (20分)	20分	职业素养与职业道德	具备良好的职业道德：讲诚信，考核中没有不诚实行为；具有较强的正义感；职业道德信念强，热爱旅游事业，具有献身旅游事业的奉献精神。		①职业素养是学生完成任务的基础。 ②出现明显失误造成、设备损坏等安全事故； 严重违反考场纪律，造成恶劣影响的记0分
创作导游词 (15分)	4分	导游词内容	好 4分	内容健康、准确，主题鲜明，信息完整。	
			较好 3分	内容健康，准确，主题比较明确，信息比较完整。	
			一般 1-2分	内容健康、基本准确，主题欠明确，信息不明。	
	6分	导游词结构	好 6分	结构合理，层次分明，详略得当，逻辑性强。	
			较好 4-5分	结构比较合理，层次比较分明，详略比较得当，逻辑性比较强。	
			一般 1-3分	结构基本合理，层次基本分明，详略基本得当，逻辑性一般。	
	5分	导游词文化内涵	好 5分	文化内涵深厚。	
			较好 3-4分	文化内涵比较深厚。	
			一般 1-2分	文化内涵一般。	
导游词讲解 (25分)	6分	仪容仪表	好 6分	礼貌到位、精神饱满，着装妆容自然得体，符合导游职业规范要求。	
			较好 4-5分	礼貌比较到位、精神比较饱满，着装妆容比较得体，比较符合导游职业规范要求。	
			一般 1-3分	礼貌基本到位、精神还算饱满，着装妆容基本得体，基本符合导游职业规范要求。	
	5分	讲解策略	好 5分	角度新颖，通俗易懂，生动幽默，富有感染力、亲和力，适合服务对象特点	
			较好 3-4分	角度比较新颖，通俗易懂，有较好的感染力、亲和力，比较适合服务对象特点。	
			一般 1-2分	角度普通，有一定的感染力、亲和力，基本适合服务对象特点。	
	6分	语音语调	好 6分	普通话标准，语调自然，音量和语速适中，节奏合理。	
			较好 4-5分	普通话比较标准，语调比较自然，音量和语速比较得当，节奏比较合	

任务	分值	考核要点	评分要点		备注
				理。	
			一般 1-3分	普通话一般，语调基本自然，音量和语速基本得当，节奏基本合理。	
			好 6分	口齿清楚，语法正确，表达自然流畅。	
			较好 4-5分	口齿比较清楚，语法正确，表达比较自然流畅。	
			一般 1-3分	口齿基本清楚，语法基本正确，表达基本流畅。	
2分	讲解时长	计时器提醒。导游词讲解不足规定时长，每30秒扣0.5分，不足30秒按30秒计算。			
导游应变能力第一题 (20分)	20分	导游应变能力	好 14-20分	语言流畅，口齿清晰，考虑问题周到，分析问题深入，处理原则正确，处理程序合理，处理方法得当。	
			较好 7-13分	语言较流畅，口齿较清晰，考虑问题较为周到，分析较深入。处理原则较为正确，处理程序较为合理。	
			一般 1-6分	语言欠流畅，口齿欠清晰，考虑问题欠周到，分析欠深入。逻辑性一般，处理原则欠正确，处理程序欠合理，处理方法欠妥当。	
导游应变能力第二题 (20分)	20分	导游应变能力	好 14-20分	语言流畅，口齿清晰，考虑问题周到，分析问题深入，处理原则正确，处理程序合理，处理方法得当。	
			较好 7-13分	语言较流畅，口齿较清晰，考虑问题较为周到，分析较深入。处理原则较为正确，处理程序较为合理。	
			一般 1-6分	语言欠流畅，口齿欠清晰，考虑问题欠周到，分析欠深入。逻辑性一般，处理原则欠正确，处理程序欠合理，处理方法欠妥当。	

## 1-1-8 天子山教师团景点创作讲解与参观游览服务（导游服务）

### (1) 任务描述

案 例：

张家界观光旅行社的导游小李代表该旅行社接待了一个来自福建省 26 人的教师旅游团队。

①小李带领该旅游团队来到天子山旅游区，游客要求介绍天子山名称由来、张家界地貌特色、人工景观特色、形成过程和条件，以及天子山重要景点，如贺龙公园和御笔峰等，请综合景点的相关知识，运用相关讲解技巧，结合教师旅游团的特点，创作一段讲解时间约 3 到 5 分钟的导游词，并现场展示。

②到达景点门口后，司机对导游员说，想要利用游客参观景点的时间，把刚才发现漏气的车胎补一补，导游员怎么办？

③游览途中，有客人大汗淋漓，脸色发白，呼吸急促，疑似因天气炎热中暑了，导游员怎么办？

## (2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	备考教室：多媒体教室，照明、通风良好	必备
	面试教室：多媒体教室若干间，照明、通风良好	
设备	每间备考教室：若干白纸，若干座椅	必备
	每间面试教室一台电脑，一台投影仪，若干座椅	
工具	自备导游旗、小蜜蜂扩音器、计时器	按需选备

## (3) 考核时量

考核时量：60 分钟。

现场导游词创作和导游应变能力在候考教室进行纸质作答，时间 50 分钟。现场导游词讲解及导游应变能力面试，在面试教室进行，其中现场导游词讲解为 3-5 分钟，导游应

变能力面试为 3—5 分钟。

#### (4) 评分细则

任务	分值	考核要点	评分要点		备注
职业素养 (20分)	20分	职业素养与职业道德	具备良好的职业道德：讲诚信，考核中没有不诚实行为；具有较强的正义感；职业道德信念强，热爱旅游事业，具有献身旅游事业的奉献精神。		①职业素养是学生完成任务的基础。 ②出现明显失误造成、设备损坏等安全事故； 严重违反考场纪律，造成恶劣影响的记 0 分
创作导游词 (15分)	4分	导游词内容	好 4分	内容健康、准确，主题鲜明，信息完整。	
			较好 3分	内容健康，准确，主题比较明确，信息比较完整。	
			一般 1-2分	内容健康、基本准确，主题欠明确，信息不明。	
	6分	导游词结构	好 6分	结构合理，层次分明，详略得当，逻辑性强。	
			较好 4-5分	结构比较合理，层次比较分明，详略比较得当，逻辑性比较强。	
			一般 1-3分	结构基本合理，层次基本分明，详略基本得当，逻辑性一般。	
5分	导游词文化内涵	好 5分	文化内涵深厚。		
		较好 3-4分	文化内涵比较深厚。		
		一般 1-2分	文化内涵一般。		
导游词讲解 (25分)	6分	仪容仪表	好 6分	礼貌到位、精神饱满，着装妆容自然得体，符合导游职业规范要求。	
			较好 4-5分	礼貌比较到位、精神比较饱满，着装妆容比较得体，比较符合导游职业规范要求。	
			一般 1-3分	礼貌基本到位、精神还算饱满，着装妆容基本得体，基本符合导游职业规范要求。	
	5分	讲解策略	好 5分	角度新颖，通俗易懂，生动幽默，富有感染力、亲和力，适合服务对象特点	
			较好 3-4分	角度比较新颖，通俗易懂，有较好的感染力、亲和力，比较适合服务对象特点。	
			一般 1-2分	角度普通，有一定的感染力、亲和力，基本适合服务对象特点。	

任务	分值	考核要点	评分要点		备注
	6分	语音语调	好 6分	普通话标准，语调自然，音量和语速适中，节奏合理。	
			较好 4-5分	普通话比较标准，语调比较自然，音量和语速比较得当，节奏比较合理。	
			一般 1-3分	普通话一般，语调基本自然，音量和语速基本得当，节奏基本合理。	
	6分	表达能力	好 6分	口齿清楚，语法正确，表达自然流畅。	
			较好 4-5分	口齿比较清楚，语法正确，表达比较自然流畅。	
			一般 1-3分	口齿基本清楚，语法基本正确，表达基本流畅。	
	2分	讲解时长	计时器提醒。导游词讲解不足规定时长，每30秒扣0.5分，不足30秒按30秒计算。		
导游应变能力第一题 (20分)	20分	导游应变能力	好 14-20分	语言流畅，口齿清晰，考虑问题周到，分析问题深入，处理原则正确，处理程序合理，处理方法得当。	
			较好 7-13分	语言较流畅，口齿较清晰，考虑问题较为周到，分析较深入。处理原则较为正确，处理程序较为合理。	
			一般 1-6分	语言欠流畅，口齿欠清晰，考虑问题欠周到，分析欠深入。逻辑性一般，处理原则欠正确，处理程序欠合理，处理方法欠妥当。	
导游应变能力第二题 (20分)	20分	导游应变能力	好 14-20分	语言流畅，口齿清晰，考虑问题周到，分析问题深入，处理原则正确，处理程序合理，处理方法得当。	
			较好 7-13分	语言较流畅，口齿较清晰，考虑问题较为周到，分析较深入。处理原则较为正确，处理程序较为合理。	
			一般 1-6分	语言欠流畅，口齿欠清晰，考虑问题欠周到，分析欠深入。逻辑性一般，处理原则欠正确，处理程序欠合理，处理方法欠妥当。	

## 1-1-9 马王堆汉墓亲子团景点创作讲解与参观游览服务（导游服务）

### （1）任务描述

#### 案 例：

长沙观光旅行社的导游小张代表该旅行社接待了一个来自河北省 26 人的亲子旅游团队。

①小张带领该旅游团队来到湖南博物院相关展区，游客要求介绍马王堆汉墓的基本情况及相关重要文物，如素纱襌衣、千年女尸、马王堆汉墓历史地位价值等，请综合所学相关知识，运用相关讲解技巧，结合亲子旅游团的特点，创作一段讲解时间约 3 到 5 分钟的导游词，并现场展示。

②旅游团中有一对夫妇提出要去和朋友聚会，就不随团游览了，导游员要如何处理？

③游览结束时导游员清点游客人数，发现还有一位游客没有按时集合，全团等待 20 分钟后依然不见踪影，导游员要怎么办？

### （2）实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	备考教室：多媒体教室，照明、通风良好	必备
	面试教室：多媒体教室若干间，照明、通风良好	
设备	每间备考教室：若干白纸，若干座椅	必备
	每间面试教室一台电脑，一台投影仪，若干座椅	
工具	自备导游旗、小蜜蜂扩音器、计时器	按需选备

### （3）考核时量

考核时量：60 分钟。

现场导游词创作和导游应变能力在候考教室进行纸质作答，时间 50 分钟。现场导游词讲解及导游应变能力面试，在面试教室进行，其中现场导游词讲解为 3-5 分钟，导游应变能力面试为 3—5 分钟。

#### (4) 评分细则

任务	分值	考核要点	评分要点		备注
职业素养 (20分)	20分	职业素养与职业道德	具备良好的职业道德：讲诚信，考核中没有不诚实行为；具有较强的正义感；职业道德信念强，热爱旅游事业，具有献身旅游事业的奉献精神。		①职业素养是学生完成任务的基础。 ②出现明显失误造成、设备损坏等安全事故； 严重违反考场纪律，造成恶劣影响的记 0 分
创作导游词 (15分)	4分	导游词内容	好 4分	内容健康、准确，主题鲜明，信息完整。	
			较好 3分	内容健康，准确，主题比较明确，信息比较完整。	
			一般 1-2分	内容健康、基本准确，主题欠明确，信息不明。	
	6分	导游词结构	好 6分	结构合理，层次分明，详略得当，逻辑性强。	
			较好 4-5分	结构比较合理，层次比较分明，详略比较得当，逻辑性比较强。	
			一般 1-3分	结构基本合理，层次基本分明，详略基本得当，逻辑性一般。	
	5分	导游词文化内涵	好 5分	文化内涵深厚。	
			较好 3-4分	文化内涵比较深厚。	
			一般 1-2分	文化内涵一般。	
导游词讲解 (25分)	6分	仪容仪表	好 6分	礼貌到位、精神饱满，着装妆容自然得体，符合导游职业规范要求。	
			较好 4-5分	礼貌比较到位、精神比较饱满，着装妆容比较得体，比较符合导游职业规范要求。	
			一般 1-3分	礼貌基本到位、精神还算饱满，着装妆容基本得体，基本符合导游职业规范要求。	
	5分	讲解策略	好 5分	角度新颖，通俗易懂，生动幽默，富有感染力、亲和力，适合服务对象特点	

任务	分值	考核要点	评分要点		备注
			较好 3-4分	角度比较新颖，通俗易懂，有较好的感染力、亲和力，比较适合服务对象特点。	
			一般 1-2分	角度普通，有一定的感染力、亲和力，基本适合服务对象特点。	
	6分	语音语调	好 6分	普通话标准，语调自然，音量和语速适中，节奏合理。	
			较好 4-5分	普通话比较标准，语调比较自然，音量和语速比较得当，节奏比较合理。	
			一般 1-3分	普通话一般，语调基本自然，音量和语速基本得当，节奏基本合理。	
	7分	表达能力	好 7分	口齿清楚，语法正确，表达自然流畅。	
			较好 4-6分	口齿比较清楚，语法正确，表达比较自然流畅。	
			一般 1-3分	口齿基本清楚，语法基本正确，表达基本流畅。	
	2分	讲解时长	计时器提醒。导游词讲解不足规定时长，每30秒扣0.5分，不足30秒按30秒计算。		
	导游应变能力第一题 (20分)	20分	导游应变能力	好 14-20分	
较好 7-13分				语言较流畅，口齿较清晰，考虑问题较为周到，分析较深入。处理原则较为正确，处理程序较为合理。	
一般 1-6分				语言欠流畅，口齿欠清晰，考虑问题欠周到，分析欠深入。逻辑性一般，处理原则欠正确，处理程序欠合理，处理方法欠妥当。	
导游应变能力第二题 (20分)	20分	导游应变能力	好 14-20分	语言流畅，口齿清晰，考虑问题周到，分析问题深入，处理原则正确，处理程序合理，处理方法得当。	
			较好 7-13分	语言较流畅，口齿较清晰，考虑问题较为周到，分析较深入。处理原则较为正确，处理程序较为合理。	
			一般 1-6分	语言欠流畅，口齿欠清晰，考虑问题欠周到，分析欠深入。逻辑性一般，处理原则欠正确，处理程序欠合理，处理方法欠妥当。	

## 1-1-10 韶山政务考察团导游词景点创作讲解与核对商定日程、购物服务（导游服务）

### （1）任务描述

案 例：

韶山观光旅行社的导游员小李代表该旅行社接待了一个来自河南省 25 人的政务考察旅游团队，该旅游小团队要在湖南开展行程为期五日的乡村旅游。

①小李带领该旅游团队来到韶山毛泽东同志故居，游客要求介绍故居的基本情况、布局特色、金字红木匾的由来、代表性房间如堂屋、厨房、火堂、横屋等，请综合景点的相关知识，运用相关讲解技巧，结合政务考察旅游团的特点，创作一段讲解时间约 3 到 5 分钟的导游词，并现场展示。

②地陪导游发现全陪手上的行程有去岳麓山和岳麓书院，而自己手上的行程只有岳麓山，应该怎么办？

③有客人在地摊上看中一件古玩，导游员应该怎么办？

### （2）实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	备考教室：多媒体教室，照明、通风良好	必备
	面试教室：多媒体教室若干间，照明、通风良好	
设备	每间备考教室：若干白纸，若干座椅	必备
	每间面试教室一台电脑，一台投影仪，若干座椅	
工具	自备导游旗、小蜜蜂扩音器、计时器	按需选备

### （3）考核时量

考核时量：60 分钟。

现场导游词创作和导游应变能力在候考教室进行纸质作答，时间 50 分钟。现场导游词讲解及导游应变能力面试，在面试教室进行，其中现场导游词讲解为 3-5 分钟，导游应变能力面试为 3—5 分钟。

#### (4) 评分细则

任务	分值	考核要点	评分要点		备注
职业素养 (20分)	20分	职业素养与职业道德	具备良好的职业道德：讲诚信，考核中没有不诚实行为；具有较强的正义感；职业道德信念强，热爱旅游事业，具有献身旅游事业的奉献精神。		①职业素养是学生完成任务的基础。 ②出现明显失误造成、设备损坏等安全事故； 严重违反考场纪律，造成恶劣影响的记 0 分
创作导游词 (15分)	4分	导游词内容	好 4分	内容健康、准确，主题鲜明，信息完整。	
			较好 3分	内容健康，准确，主题比较明确，信息比较完整。	
			一般 1-2分	内容健康、基本准确，主题欠明确，信息不明。	
	6分	导游词结构	好 6分	结构合理，层次分明，详略得当，逻辑性强。	
			较好 4-5分	结构比较合理，层次比较分明，详略比较得当，逻辑性比较强。	
			一般 1-3分	结构基本合理，层次基本分明，详略基本得当，逻辑性一般。	
	5分	导游词文化内涵	好 5分	文化内涵深厚。	
			较好 3-4分	文化内涵比较深厚。	
			一般 1-2分	文化内涵一般。	
导游词讲解 (25分)	6分	仪容仪表	好 6分	礼貌到位、精神饱满，着装妆容自然得体，符合导游职业规范要求。	
			较好 4-5分	礼貌比较到位、精神比较饱满，着装妆容比较得体，比较符合导游职业规范要求。	
			一般 1-3分	礼貌基本到位、精神还算饱满，着装妆容基本得体，基本符合导游职业规范要求。	
	5分	讲解策略	好 5分	角度新颖，通俗易懂，生动幽默，富有感染力、亲和力，适合服务对象特点	

任务	分值	考核要点	评分要点		备注
	6分	语音语调	较好 3-4分	角度比较新颖，通俗易懂，有较好的感染力、亲和力，比较适合服务对象特点。	
			一般 1-2分	角度普通，有一定的感染力、亲和力，基本适合服务对象特点。	
			好 6分	普通话标准，语调自然，音量和语速适中，节奏合理。	
		较好 4-5分	普通话比较标准，语调比较自然，音量和语速比较得当，节奏比较合理。		
		一般 1-3分	普通话一般，语调基本自然，音量和语速基本得当，节奏基本合理。		
		6分	表达能力	好 6分	
	较好 4-5分			口齿比较清楚，语法正确，表达比较自然流畅。	
	一般 1-3分			口齿基本清楚，语法基本正确，表达基本流畅。	
	2分	讲解时长	计时器提醒。导游词讲解不足规定时长，每30秒扣0.5分，不足30秒按30秒计算。		
	导游应变能力第一题 (20分)	20分	导游应变能力	好 14-20分	
较好 7-13分				语言较流畅，口齿较清晰，考虑问题较为周到，分析较深入。处理原则较为正确，处理程序较为合理。	
一般 1-6分				语言欠流畅，口齿欠清晰，考虑问题欠周到，分析欠深入。逻辑性一般，处理原则欠正确，处理程序欠合理，处理方法欠妥当。	
导游应变能力第二题 (20分)	20分	导游应变能力	好 14-20分	语言流畅，口齿清晰，考虑问题周到，分析问题深入，处理原则正确，处理程序合理，处理方法得当。	
			较好 7-13分	语言较流畅，口齿较清晰，考虑问题较为周到，分析较深入。处理原则较为正确，处理程序较为合理。	
			一般 1-6分	语言欠流畅，口齿欠清晰，考虑问题欠周到，分析欠深入。逻辑性一般，处理原则欠正确，处理程序欠合理，处理方法欠妥当。	

## 1-1-11 天子山中学生研学旅游团景点创作讲解与带团技能 (导游服务)

### (1) 任务描述

案 例:

张家界观光旅行社的导游小李代表该旅行社接待了一个来自福建省 26 人的中学生研学旅游团队。

①小李带领该旅游团队来到天子山旅游区，游客要求介绍天子山名称由来，神话传说、张家界地貌特色、形成过程和条件以及天子山重要景点，如神堂湾、点将台等，请综合景点的相关知识，运用相关讲解技巧，结合中学生研学旅游团的特点，创作一段讲解时间约 3 到 5 分钟的导游词，并现场展示。

②导游员回家后，接到某游客电话，说照相机遗留在车上，今晚必须充电，否则明天就不能用了，导游员怎么办？

③旅游过程中，有游客总是迟到，导游员应该怎么做？

### (2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	备考教室：多媒体教室，照明、通风良好	必备
	面试教室：多媒体教室若干间，照明、通风良好	
设备	每间备考教室：若干白纸，若干座椅	必备
	每间面试教室一台电脑，一台投影仪，若干座椅	
工具	自备导游旗、小蜜蜂扩音器、计时器	按需选备

### (3) 考核时量

考核时量：60 分钟。

现场导游词创作和导游应变能力在候考教室进行纸质

作答，时间 50 分钟。现场导游词讲解及导游应变能力面试，在面试教室进行，其中现场导游词讲解为 3-5 分钟，导游应变能力面试为 3—5 分钟。

#### (4) 评分细则

任务	分值	考核要点	评分要点		备注
职业素养 (20分)	20分	职业素养与职业道德	具备良好的职业道德：讲诚信，考核中没有不诚实行为；具有较强的正义感；职业道德信念强，热爱旅游事业，具有献身旅游事业的奉献精神。		①职业素养是学生完成任务的基础。 ②出现明显失误造成、设备损坏等安全事故； 严重违反考场纪律，造成恶劣影响的记 0 分
创作导游词 (15分)	4分	导游词内容	好 4分	内容健康、准确，主题鲜明，信息完整。	
			较好 3分	内容健康，准确，主题比较明确，信息比较完整。	
			一般 1-2分	内容健康、基本准确，主题欠明确，信息不明。	
	6分	导游词结构	好 6分	结构合理，层次分明，详略得当，逻辑性强。	
			较好 4-5分	结构比较合理，层次比较分明，详略比较得当，逻辑性比较强。	
			一般 1-3分	结构基本合理，层次基本分明，详略基本得当，逻辑性一般。	
	5分	导游词文化内涵	好 5分	文化内涵深厚。	
			较好 3-4分	文化内涵比较深厚。	
			一般 1-2分	文化内涵一般。	
导游词讲解 (25分)	6分	仪容仪表	好 6分	礼貌到位、精神饱满，着装妆容自然得体，符合导游职业规范要求。	
			较好 4-5分	礼貌比较到位、精神比较饱满，着装妆容比较得体，比较符合导游职业规范要求。	
			一般 1-3分	礼貌基本到位、精神还算饱满，着装妆容基本得体，基本符合导游职业规范要求。	
	5分	讲解策略	好 5分	角度新颖，通俗易懂，生动幽默，富有感染力、亲和力，适合服务对象特点	
			较好 3-4分	角度比较新颖，通俗易懂，有较好的感染力、亲和力，比较适合服务对象	

任务	分值	考核要点	评分要点		备注		
				特点。			
			一般 1-2分	角度普通，有一定的感染力、亲和力，基本适合服务对象特点。			
			6分	语音语调		好 6分	普通话标准，语调自然，音量和语速适中，节奏合理。
						较好 4-5分	普通话比较标准，语调比较自然，音量和语速比较得当，节奏比较合理。
						一般 1-3分	普通话一般，语调基本自然，音量和语速基本得当，节奏基本合理。
			6分	表达能力		好 6分	口齿清楚，语法正确，表达自然流畅。
						较好 4-5分	口齿比较清楚，语法正确，表达比较自然流畅。
						一般 1-3分	口齿基本清楚，语法基本正确，表达基本流畅。
			2分	讲解时长		计时器提醒。导游词讲解不足规定时长，每30秒扣0.5分，不足30秒按30秒计算。	
			导游应变能力第一题 (20分)	20分		导游应变能力	好 14-20分
较好 7-13分	语言较流畅，口齿较清晰，考虑问题较为周到，分析较深入。处理原则较为正确，处理程序较为合理。						
一般 1-6分	语言欠流畅，口齿欠清晰，考虑问题欠周到，分析欠深入。逻辑性一般，处理原则欠正确，处理程序欠合理，处理方法欠妥当。						
导游应变能力第二题 (20分)	20分	导游应变能力	好 14-20分	语言流畅，口齿清晰，考虑问题周到，分析问题深入，处理原则正确，处理程序合理，处理方法得当。			
			较好 7-13分	语言较流畅，口齿较清晰，考虑问题较为周到，分析较深入。处理原则较为正确，处理程序较为合理。			
			一般 1-6分	语言欠流畅，口齿欠清晰，考虑问题欠周到，分析欠深入。逻辑性一般，处理原则欠正确，处理程序欠合理，处理方法欠妥当。			

## 1-1-12 马王堆汉墓教师团景点创作讲解与自由活动、进住饭店服务（导游服务）

### （1）任务描述

案 例：

长沙观光旅行社的导游小张代表该旅行社接待了一个来自河北省 26 人的教师旅游团队。

①小张带领该旅游团队来到湖南省博物院相关展区，游客要求介绍马王堆汉墓的基本情况及其重要文物，如素纱禅衣、T 型帛画和马王堆汉墓的历史地位价值等，请综合所学相关知识，运用相关讲解技巧，结合教师旅游团的特点，创作一段讲解时间约 3 到 5 分钟的导游词，并现场展示。

②有客人要求晚餐后去逛逛商业步行街，导游员怎么办？

③饭店退房时，发现某间房的地毯被烟头烫了个洞，需要向游客收取费用，导游人员应该怎么办？

### （2）实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	备考教室：多媒体教室，照明、通风良好	必备
	面试教室：多媒体教室若干间，照明、通风良好	
设备	每间备考教室：若干白纸，若干座椅	必备
	每间面试教室一台电脑，一台投影仪，若干座椅	
工具	自备导游旗、小蜜蜂扩音器、计时器	按需选备

### （3）考核时量

考核时量：60 分钟。

现场导游词创作和导游应变能力在候考教室进行纸质

作答，时间 50 分钟。现场导游词讲解及导游应变能力面试，在面试教室进行，其中现场导游词讲解为 3-5 分钟，导游应变能力面试为 3—5 分钟。

#### (4) 评分细则

任务	分值	考核要点	评分要点		备注
职业素养 (20分)	20分	职业素养与职业道德	具备良好的职业道德：讲诚信，考核中没有不诚实行为；具有较强的正义感；职业道德信念强，热爱旅游事业，具有献身旅游事业的奉献精神。		①职业素养是学生完成任务的基础。 ②出现明显失误造成、设备损坏等安全事故； 严重违反考场纪律，造成恶劣影响的记 0 分
创作导游词 (15分)	4分	导游词内容	好 4分	内容健康、准确，主题鲜明，信息完整。	
			较好 3分	内容健康，准确，主题比较明确，信息比较完整。	
			一般 1-2分	内容健康、基本准确，主题欠明确，信息不明。	
	6分	导游词结构	好 6分	结构合理，层次分明，详略得当，逻辑性强。	
			较好 4-5分	结构比较合理，层次比较分明，详略比较得当，逻辑性比较强。	
			一般 1-3分	结构基本合理，层次基本分明，详略基本得当，逻辑性一般。	
5分	导游词文化内涵	好 5分	文化内涵深厚。		
		较好 3-4分	文化内涵比较深厚。		
		一般 1-2分	文化内涵一般。		
导游词讲解 (25分)	6分	仪容仪表	好 6分	礼貌到位、精神饱满，着装妆容自然得体，符合导游职业规范要求。	
			较好 4-5分	礼貌比较到位、精神比较饱满，着装妆容比较得体，比较符合导游职业规范要求。	
			一般 1-3分	礼貌基本到位、精神还算饱满，着装妆容基本得体，基本符合导游职业规范要求。	
	5分	讲解策略	好 5分	角度新颖，通俗易懂，生动幽默，富有感染力、亲和力，适合服务对象特点	
较好 3-4分			角度比较新颖，通俗易懂，有较好的感染力、亲和力，比较适合服务对象		

任务	分值	考核要点	评分要点		备注		
				特点。			
			一般 1-2分	角度普通，有一定的感染力、亲和力，基本适合服务对象特点。			
			6分	语音语调		好 6分	普通话标准，语调自然，音量和语速适中，节奏合理。
						较好 4-5分	普通话比较标准，语调比较自然，音量和语速比较得当，节奏比较合理。
						一般 1-3分	普通话一般，语调基本自然，音量和语速基本得当，节奏基本合理。
			6分	表达能力		好 6分	口齿清楚，语法正确，表达自然流畅。
						较好 4-5分	口齿比较清楚，语法正确，表达比较自然流畅。
						一般 1-3分	口齿基本清楚，语法基本正确，表达基本流畅。
			2分	讲解时长		计时器提醒。导游词讲解不足规定时长，每30秒扣0.5分，不足30秒按30秒计算。	
			导游应变能力第一题 (20分)	20分		导游应变能力	好 14-20分
较好 7-13分	语言较流畅，口齿较清晰，考虑问题较为周到，分析较深入。处理原则较为正确，处理程序较为合理。						
一般 1-6分	语言欠流畅，口齿欠清晰，考虑问题欠周到，分析欠深入。逻辑性一般，处理原则欠正确，处理程序欠合理，处理方法欠妥当。						
导游应变能力第二题 (20分)	20分	导游应变能力	好 14-20分	语言流畅，口齿清晰，考虑问题周到，分析问题深入，处理原则正确，处理程序合理，处理方法得当。			
			较好 7-13分	语言较流畅，口齿较清晰，考虑问题较为周到，分析较深入。处理原则较为正确，处理程序较为合理。			
			一般 1-6分	语言欠流畅，口齿欠清晰，考虑问题欠周到，分析欠深入。逻辑性一般，处理原则欠正确，处理程序欠合理，处理方法欠妥当。			

## 1-1-13 韶山中学生研学旅游团景点创作讲解与入住饭店服务（导游服务）

### （1）任务描述

案 例：

韶山观光旅行社的导游小肖代表该旅行社接待了一个来自湖北省 30 人的中学生研学旅游团队。

①小肖带领该旅游团队来到韶山的毛泽东故居，游客要求介绍故居的基本情况、布局特色及代表性房间如毛泽东父母卧室、毛泽东卧室、毛泽覃卧室和毛泽民卧室等，请综合景点的相关知识，运用相关讲解技巧，结合中学生研学旅游团的特点，创作一段讲解时间约 3 到 5 分钟的导游词，并现场展示。

②客人进入房间后，有位客人发现卫浴设备严重漏水，心情十分不悦，导游员应该如何处理？

③晚餐时，有位喝醉的客人在酒店大堂吵闹，并不断地要再喝酒，导游员应该怎么办

### （2）实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	备考教室：多媒体教室，照明、通风良好	必备
	面试教室：多媒体教室若干间，照明、通风良好	
设备	每间备考教室：若干白纸，若干座椅	必备
	每间面试教室一台电脑，一台投影仪，若干座椅	
工具	自备导游旗、小蜜蜂扩音器、计时器	按需选备

### （3）考核时量

考核时量：60 分钟。

现场导游词创作和导游应变能力在候考教室进行纸质作答，时间 50 分钟。现场导游词讲解及导游应变能力面试，在面试教室进行，其中现场导游词讲解为 3-5 分钟，导游应变能力面试为 3—5 分钟。

#### (4) 评分细则

任务	分值	考核要点	评分要点		备注
职业素养 (20分)	20分	职业素养与职业道德	具备良好的职业道德：讲诚信，考核中没有不诚实行为；具有较强的正义感；职业道德信念强，热爱旅游事业，具有献身旅游事业的奉献精神。		①职业素养是学生完成任务的基础。 ②出现明显失误造成、设备损坏等安全事故； 严重违反考场纪律，造成恶劣影响的记 0 分
创作导游词 (15分)	4分	导游词内容	好 4分	内容健康、准确，主题鲜明，信息完整。	
			较好 3分	内容健康，准确，主题比较明确，信息比较完整。	
			一般 1-2分	内容健康、基本准确，主题欠明确，信息不明。	
	6分	导游词结构	好 6分	结构合理，层次分明，详略得当，逻辑性强。	
			较好 4-5分	结构比较合理，层次比较分明，详略比较得当，逻辑性比较强。	
			一般 1-3分	结构基本合理，层次基本分明，详略基本得当，逻辑性一般。	
	5分	导游词文化内涵	好 5分	文化内涵深厚。	
			较好 3-4分	文化内涵比较深厚。	
			一般 1-2分	文化内涵一般。	
导游词讲解 (25分)	6分	仪容仪表	好 6分	礼貌到位、精神饱满，着装妆容自然得体，符合导游职业规范要求。	
			较好 4-5分	礼貌比较到位、精神比较饱满，着装妆容比较得体，比较符合导游职业规范要求。	
			一般 1-3分	礼貌基本到位、精神还算饱满，着装妆容基本得体，基本符合导游职业规范要求。	
	5分	讲解策略	好 5分	角度新颖，通俗易懂，生动幽默，富有感染力、亲和力，适合服务对象特点	

任务	分值	考核要点	评分要点		备注
	6分	语音语调	较好 3-4分	角度比较新颖，通俗易懂，有较好的感染力、亲和力，比较适合服务对象特点。	
			一般 1-2分	角度普通，有一定的感染力、亲和力，基本适合服务对象特点。	
			好 6分	普通话标准，语调自然，音量和语速适中，节奏合理。	
		较好 4-5分	普通话比较标准，语调比较自然，音量和语速比较得当，节奏比较合理。		
		一般 1-3分	普通话一般，语调基本自然，音量和语速基本得当，节奏基本合理。		
		6分	表达能力	好 6分	
	较好 4-5分			口齿比较清楚，语法正确，表达比较自然流畅。	
	一般 1-3分			口齿基本清楚，语法基本正确，表达基本流畅。	
	2分	讲解时长	计时器提醒。导游词讲解不足规定时长，每30秒扣0.5分，不足30秒按30秒计算。		
	导游应变能力第一题 (20分)	20分	导游应变能力	好 14-20分	
较好 7-13分				语言较流畅，口齿较清晰，考虑问题较为周到，分析较深入。处理原则较为正确，处理程序较为合理。	
一般 1-6分				语言欠流畅，口齿欠清晰，考虑问题欠周到，分析欠深入。逻辑性一般，处理原则欠正确，处理程序欠合理，处理方法欠妥当。	
导游应变能力第二题 (20分)	20分	导游应变能力	好 14-20分	语言流畅，口齿清晰，考虑问题周到，分析问题深入，处理原则正确，处理程序合理，处理方法得当。	
			较好 7-13分	语言较流畅，口齿较清晰，考虑问题较为周到，分析较深入。处理原则较为正确，处理程序较为合理。	
			一般 1-6分	语言欠流畅，口齿欠清晰，考虑问题欠周到，分析欠深入。逻辑性一般，处理原则欠正确，处理程序欠合理，处理方法欠妥当。	

## 1-1-14 韶山教师团景点创作讲解与送站服务（导游服务）

### （1）任务描述

案 例：

韶山观光旅行社的导游小邵代表该旅行社接待了一个来自湖北省 30 人的教师旅游团队。

①小邵带领该旅游团队来到韶山毛泽东同志故居，游客要求介绍故居基本情况、布局特色、金字红木匾的由来及代表性房间如堂屋、灶屋、火堂、横屋等，请综合景点的相关知识，运用相关讲解技巧，结合教师旅游团的特点，创作一段讲解时间约 3 到 5 分钟的导游词，并现场展示。

②当地的游览结束后，旅游车出发去机场，刚刚开出不久就坏了，司机表示无法立刻查出原因，导游员应该怎么办？

③游览即将结束，在欢送晚宴上，导游员被客人强行劝酒，应该怎么办？

### （2）实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	备考教室：多媒体教室，照明、通风良好	必备
	面试教室：多媒体教室若干间，照明、通风良好	
设备	每间备考教室：若干白纸，若干座椅	必备
	每间面试教室一台电脑，一台投影仪，若干座椅	
工具	自备导游旗、小蜜蜂扩音器、计时器	按需选备

### （3）考核时量

考核时量：60 分钟。

现场导游词创作和导游应变能力在候考教室进行纸质

作答，时间 50 分钟。现场导游词讲解及导游应变能力面试，在面试教室进行，其中现场导游词讲解为 3-5 分钟，导游应变能力面试为 3—5 分钟。

#### (4) 评分细则

任务	分值	考核要点	评分要点		备注
职业素养 (20分)	20分	职业素养与职业道德	具备良好的职业道德：讲诚信，考核中没有不诚实行为；具有较强的正义感；职业道德信念强，热爱旅游事业，具有献身旅游事业的奉献精神。		①职业素养是学生完成任务的基础。 ②出现明显失误造成、设备损坏等安全事故； 严重违反考场纪律，造成恶劣影响的记 0 分
创作导游词 (15分)	4分	导游词内容	好 4分	内容健康、准确，主题鲜明，信息完整。	
			较好 3分	内容健康，准确，主题比较明确，信息比较完整。	
			一般 1-2分	内容健康、基本准确，主题欠明确，信息不明。	
	6分	导游词结构	好 6分	结构合理，层次分明，详略得当，逻辑性强。	
			较好 4-5分	结构比较合理，层次比较分明，详略比较得当，逻辑性比较强。	
			一般 1-3分	结构基本合理，层次基本分明，详略基本得当，逻辑性一般。	
	5分	导游词文化内涵	好 5分	文化内涵深厚。	
			较好 3-4分	文化内涵比较深厚。	
			一般 1-2分	文化内涵一般。	
导游词讲解 (25分)	6分	仪容仪表	好 6分	礼貌到位、精神饱满，着装妆容自然得体，符合导游职业规范要求。	
			较好 4-5分	礼貌比较到位、精神比较饱满，着装妆容比较得体，比较符合导游职业规范要求。	
			一般 1-3分	礼貌基本到位、精神还算饱满，着装妆容基本得体，基本符合导游职业规范要求。	
	5分	讲解策略	好 5分	角度新颖，通俗易懂，生动幽默，富有感染力、亲和力，适合服务对象特点	
			较好 3-4分	角度比较新颖，通俗易懂，有较好的感染力、亲和力，比较适合服务对象	

任务	分值	考核要点	评分要点		备注		
				特点。			
			一般 1-2分	角度普通，有一定的感染力、亲和力，基本适合服务对象特点。			
			6分	语音语调		好 6分	普通话标准，语调自然，音量和语速适中，节奏合理。
						较好 4-5分	普通话比较标准，语调比较自然，音量和语速比较得当，节奏比较合理。
						一般 1-3分	普通话一般，语调基本自然，音量和语速基本得当，节奏基本合理。
			6分	表达能力		好 6分	口齿清楚，语法正确，表达自然流畅。
						较好 4-5分	口齿比较清楚，语法正确，表达比较自然流畅。
						一般 1-3分	口齿基本清楚，语法基本正确，表达基本流畅。
			2分	讲解时长		计时器提醒。导游词讲解不足规定时长，每30秒扣0.5分，不足30秒按30秒计算。	
			导游应变能力第一题 (20分)	20分		导游应变能力	好 14-20分
较好 7-13分	语言较流畅，口齿较清晰，考虑问题较为周到，分析较深入。处理原则较为正确，处理程序较为合理。						
一般 1-6分	语言欠流畅，口齿欠清晰，考虑问题欠周到，分析欠深入。逻辑性一般，处理原则欠正确，处理程序欠合理，处理方法欠妥当。						
导游应变能力第二题 (20分)	20分	导游应变能力	好 14-20分	语言流畅，口齿清晰，考虑问题周到，分析问题深入，处理原则正确，处理程序合理，处理方法得当。			
			较好 7-13分	语言较流畅，口齿较清晰，考虑问题较为周到，分析较深入。处理原则较为正确，处理程序较为合理。			
			一般 1-6分	语言欠流畅，口齿欠清晰，考虑问题欠周到，分析欠深入。逻辑性一般，处理原则欠正确，处理程序欠合理，处理方法欠妥当。			

## 1-1-15 湖南概况政务考察团导游词创作讲解与核对商定日程、进住饭店服务（导游服务）

### （1）任务描述

案 例：

长沙观光旅行社的导游小王代表该旅行社接待了一个来自广州 27 人的政务考察旅游团队。

①该旅游团队要求导游介绍湖南概况，比如地理环境、地形气候、面积人口、湖南名人、湖南特产、主要资源等要素，请综合相关知识，运用相关讲解技巧，结合政务考察团的特点，创作一段讲解时间约 3 到 5 分钟的导游词，并现场展示。

②地陪导游发现全陪手上的行程中有宝峰湖和张家界森林公园，而自己手上的行程只有张家界森林公园，应该怎么办？

③客人进入房间后，发现房间十分脏乱，心中不悦，导游员应如何处理？

### （2）实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	备考教室：多媒体教室，照明、通风良好	必备
	面试教室：多媒体教室若干间，照明、通风良好	
设备	每间备考教室：若干白纸，若干座椅	必备
	每间面试教室一台电脑，一台投影仪，若干座椅	
工具	自备导游旗、小蜜蜂扩音器、计时器	按需选备

### （3）考核时量

考核时量：60 分钟。

现场导游词创作和导游应变能力在候考教室进行纸质作答，时间 50 分钟。现场导游词讲解及导游应变能力面试，在面试教室进行，其中现场导游词讲解为 3-5 分钟，导游应变能力面试为 3—5 分钟。

#### (4) 评分细则

任务	分值	考核要点	评分要点		备注
职业素养 (20分)	20分	职业素养与职业道德	具备良好的职业道德：讲诚信，考核中没有不诚实行为；具有较强的正义感；职业道德信念强，热爱旅游事业，具有献身旅游事业的奉献精神。		①职业素养是学生完成任务的基础。 ②出现明显失误造成、设备损坏等安全事故； 严重违反考场纪律，造成恶劣影响的记 0 分
创作导游词 (15分)	4分	导游词内容	好 4分	内容健康、准确，主题鲜明，信息完整。	
			较好 3分	内容健康，准确，主题比较明确，信息比较完整。	
			一般 1-2分	内容健康、基本准确，主题欠明确，信息不明。	
	6分	导游词结构	好 6分	结构合理，层次分明，详略得当，逻辑性强。	
			较好 4-5分	结构比较合理，层次比较分明，详略比较得当，逻辑性比较强。	
			一般 1-3分	结构基本合理，层次基本分明，详略基本得当，逻辑性一般。	
	5分	导游词文化内涵	好 5分	文化内涵深厚。	
			较好 3-4分	文化内涵比较深厚。	
			一般 1-2分	文化内涵一般。	
导游词讲解 (25分)	6分	仪容仪表	好 6分	礼貌到位、精神饱满，着装妆容自然得体，符合导游职业规范要求。	
			较好 4-5分	礼貌比较到位、精神比较饱满，着装妆容比较得体，比较符合导游职业规范要求。	
			一般 1-3分	礼貌基本到位、精神还算饱满，着装妆容基本得体，基本符合导游职业规范要求。	
	5分	讲解策略	好 5分	角度新颖，通俗易懂，生动幽默，富有感染力、亲和力，适合服务对象特点	

任务	分值	考核要点	评分要点		备注
	6分	语音语调	较好 3-4分	角度比较新颖, 通俗易懂, 有较好的感染力、亲和力, 比较适合服务对象特点。	
			一般 1-2分	角度普通, 有一定的感染力、亲和力, 基本适合服务对象特点。	
			好 6分	普通话标准, 语调自然, 音量和语速适中, 节奏合理。	
		较好 4-5分	普通话比较标准, 语调比较自然, 音量和语速比较得当, 节奏比较合理。		
		一般 1-3分	普通话一般, 语调基本自然, 音量和语速基本得当, 节奏基本合理。		
		6分	表达能力	好 6分	
	较好 4-5分			口齿比较清楚, 语法正确, 表达比较自然流畅。	
	一般 1-3分			口齿基本清楚, 语法基本正确, 表达基本流畅。	
	2分	讲解时长	计时器提醒。导游词讲解不足规定时长, 每30秒扣0.5分, 不足30秒按30秒计算。		
	导游应变能力第一题 (20分)	20分	导游应变能力	好 14-20分	
较好 7-13分				语言较流畅, 口齿较清晰, 考虑问题较为周到, 分析较深入。处理原则较为正确, 处理程序较为合理。	
一般 1-6分				语言欠流畅, 口齿欠清晰, 考虑问题欠周到, 分析欠深入。逻辑性一般, 处理原则欠正确, 处理程序欠合理, 处理方法欠妥当。	
导游应变能力第二题 (20分)	20分	导游应变能力	好 14-20分	语言流畅, 口齿清晰, 考虑问题周到, 分析问题深入, 处理原则正确, 处理程序合理, 处理方法得当。	
			较好 7-13分	语言较流畅, 口齿较清晰, 考虑问题较为周到, 分析较深入。处理原则较为正确, 处理程序较为合理。	
			一般 1-6分	语言欠流畅, 口齿欠清晰, 考虑问题欠周到, 分析欠深入。逻辑性一般, 处理原则欠正确, 处理程序欠合理, 处理方法欠妥当。	

## 1-1-16 凤凰古城亲子旅游团景点创作讲解与自由活动、购物服务（导游服务）

### （1）任务描述

案 例：

凤凰观光旅行社的导游小刘代表该旅行社接待了一个来自安徽省 30 人的亲子旅游团队。

①小刘带领该旅游团队来到凤凰古城，游客要求介绍凤凰古城概况、凤凰名人、及重要景点如沈从文故居、沈从文墓地、墓碑铭文和虹桥等，请综合景点的相关知识，运用相关讲解技巧，结合亲子旅游团的特点，创作一段讲解时间约 3 到 5 分钟的导游词，并现场展示。

②有客人要求晚餐后去逛街，了解当地市容市貌，导游员应该怎么办？

③如果客人回到酒店后，觉得之前在购物店买的珍珠项链可能是假货，想回去退掉，导游员应该怎么办？

### （2）实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	备考教室：多媒体教室，照明、通风良好	必备
	面试教室：多媒体教室若干间，照明、通风良好	
设备	每间备考教室：若干白纸，若干座椅	必备
	每间面试教室一台电脑，一台投影仪，若干座椅	
工具	自备导游旗、小蜜蜂扩音器、计时器	按需选备

### （3）考核时量

考核时量：60 分钟。

现场导游词创作和导游应变能力在候考教室进行纸质

作答，时间 50 分钟。现场导游词讲解及导游应变能力面试，在面试教室进行，其中现场导游词讲解为 3-5 分钟，导游应变能力面试为 3—5 分钟。

### (2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	备考教室：多媒体教室，照明、通风良好	必备
	面试教室：多媒体教室若干间，照明、通风良好	
设备	每间备考教室：若干白纸，若干座椅	必备
	每间面试教室一台电脑，一台投影仪，若干座椅	
工具	自备导游旗、小蜜蜂扩音器、计时器	按需选备

### (3) 考核时量

考核时量：60 分钟。

现场导游词创作和导游应变能力在候考教室进行纸质作答，时间 50 分钟。现场导游词讲解及导游应变能力面试，在面试教室进行，其中现场导游词讲解为 3-5 分钟，导游应变能力面试为 3—5 分钟。

### (4) 评分细则

任务	分值	考核要点	评分要点		备注
职业素养 (20分)	20分	职业素养与职业道德	具备良好的职业道德：讲诚信，考核中没有不诚实行为；具有较强的正义感；职业道德信念强，热爱旅游事业，具有献身旅游事业的奉献精神。		①职业素养是学生完成任务的基础。 ②出现明显失误造成、设备损坏等安全事故； 严重违反考场纪律，造成恶劣影响的记
创作导游词 (15分)	4分	导游词内容	好 4分	内容健康、准确，主题鲜明，信息完整。	
			较好 3分	内容健康，准确，主题比较明确，信息比较完整。	
			一般 1-2分	内容健康、基本准确，主题欠明确，信息不明。	
	6分	导游词结构	好 6分	结构合理，层次分明，详略得当，逻辑性强。	
较好 4-5分			结构比较合理，层次比较分明，详略比较得当，逻辑性比较强。		

任务	分值	考核要点	评分要点		备注
	5分	导游词文化内涵	一般 1-3分	结构基本合理，层次基本分明， 详略基本得当，逻辑性一般。	0分
			好 5分	文化内涵深厚。	
			较好 3-4分	文化内涵比较深厚。	
			一般 1-2分	文化内涵一般。	
导游词讲解 (25分)	6分	仪容仪表	好 6分	礼貌到位、精神饱满，着装妆容 自然得体，符合导游职业规范要求。	
			较好 4-5分	礼貌比较到位、精神比较饱满，着 装妆容比较得体，比较符合导游职业 规范要求。	
			一般 1-3分	礼貌基本到位、精神还算饱满， 着装妆容基本得体，基本符合导游职 业规范要求。	
	5分	讲解策略	好 5分	角度新颖，通俗易懂，生动幽默，富 有感染力、亲和力，适合服务对象特 点	
			较好 3-4分	角度比较新颖，通俗易懂，有较好的 感染力、亲和力，比较适合服务对象 特点。	
			一般 1-2分	角度普通，有一定的感染力、亲 和力，基本适合服务对象特点。	
	6分	语音语调	好 6分	普通话标准，语调自然，音量和 语速适中，节奏合理。	
			较好 4-5分	普通话比较标准，语调比较自然， 音量和语速比较得当，节奏比较合 理。	
			一般 1-3分	普通话一般，语调基本自然，音 量和语速基本得当，节奏基本合理。	
	6分	表达能力	好 6分	口齿清楚，语法正确，表达自然流 畅。	
			较好 4-5分	口齿比较清楚，语法正确，表达比 较自然流畅。	
			一般 1-3分	口齿基本清楚，语法基本正确， 表达基本流畅。	
	2分	讲解时长	计时器提醒。导游词讲解不足规定时长，每30 秒扣0.5分，不足30秒按30秒计算。		
导游应变 能力第一 题	20分	导游应变能	好 14-20分	语言流畅，口齿清晰，考虑问题周到， 分析问题深入，处理原则正确，处理 程序合理，处理方法得当。	

任务	分值	考核要点	评分要点		备注
(20分)		力	较好 7-13分	语言较流畅，口齿较清晰，考虑问题较为周到，分析较深入。处理原则较为正确，处理程序较为合理。	
			一般 1-6分	语言欠流畅，口齿欠清晰，考虑问题欠周到，分析欠深入。逻辑性一般，处理原则欠正确，处理程序欠合理，处理方法欠妥当。	
导游应变能力第二题 (20分)	20分	导游应变能力	好 14-20分	语言流畅，口齿清晰，考虑问题周到，分析问题深入，处理原则正确，处理程序合理，处理方法得当。	
			较好 7-13分	语言较流畅，口齿较清晰，考虑问题较为周到，分析较深入。处理原则较为正确，处理程序较为合理。	
			一般 1-6分	语言欠流畅，口齿欠清晰，考虑问题欠周到，分析欠深入。逻辑性一般，处理原则欠正确，处理程序欠合理，处理方法欠妥当。	

### 1-1-17 天子山亲子旅游团景点创作讲解与送站服务（导游服务）

#### (1) 任务描述

##### 案例：

张家界观光旅行社的导游小李代表该旅行社接待了一个来自山东省 28 人的亲子旅游团队。

①小李带领该旅游团队来到天子山旅游区，游客要求介绍天子山名称由来、张家界地貌特色、形成过程和条件，以及天子山重要景点，如贺龙公园、御笔峰和天女献花等，请综合景点的相关知识，运用相关讲解技巧，结合亲子旅游团的特点，创作一段讲解时间约 3 到 5 分钟的导游词，并现场展示。

②游览即将结束，有一位游客在游览的最后一天跟导游

员说，很喜欢张家界，希望自己能在张家界多待几天，导游员怎么办？

③游览结束后旅游团到了机场即将离开，有位游客发现，自己一条贵重的白金手链遗忘在宾馆房间内，导游员怎么办？

## (2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	备考教室：多媒体教室，照明、通风良好	必备
	面试教室：多媒体教室若干间，照明、通风良好	
设备	每间备考教室：若干白纸，若干座椅	必备
	每间面试教室一台电脑，一台投影仪，若干座椅	
工具	自备导游旗、小蜜蜂扩音器、计时器	按需选备

## (3) 考核时量

考核时量：60 分钟。

## (4) 评分细则

任务	分值	考核要点	评分要点		备注
职业素养 (20分)	20分	职业素养与职业道德	具备良好的职业道德：讲诚信，考核中没有不诚实行为；具有较强的正义感；职业道德信念强，热爱旅游事业，具有献身旅游事业的奉献精神。		①职业素养是学生完成任务的基础。 ②出现明显失误造成、设备损坏等安全事故； 严重违反考场纪律，造成恶劣影响的记0分
创作导游词 (15分)	4分	导游词内容	好 4分	内容健康、准确，主题鲜明，信息完整。	
			较好 3分	内容健康，准确，主题比较明确，信息比较完整。	
			一般 1-2分	内容健康、基本准确，主题欠明确，信息不明。	
	6分	导游词结构	好 6分	结构合理，层次分明，详略得当，逻辑性强。	
			较好 4-5分	结构比较合理，层次比较分明，详略比较得当，逻辑性比较强。	
一般 1-3分	结构基本合理，层次基本分明，详略基本得当，逻辑性一般。				
5分	导游词文化内涵	好 5分	文化内涵深厚。		

任务	分值	考核要点	评分要点		备注
			较好 3-4分	文化内涵比较深厚。	
			一般 1-2分	文化内涵一般。	
导游词讲解 (25分)	6分	仪容仪表	好 6分	礼貌到位、精神饱满，着装妆容自然得体，符合导游职业规范要求。	
			较好 4-5分	礼貌比较到位、精神比较饱满，着装妆容比较得体，比较符合导游职业规范要求。	
			一般 1-3分	礼貌基本到位、精神还算饱满，着装妆容基本得体，基本符合导游职业规范要求。	
	5分	讲解策略	好 5分	角度新颖，通俗易懂，生动幽默，富有感染力、亲和力，适合服务对象特点	
			较好 3-4分	角度比较新颖，通俗易懂，有较好的感染力、亲和力，比较适合服务对象特点。	
			一般 1-2分	角度普通，有一定的感染力、亲和力，基本适合服务对象特点。	
	6分	语音语调	好 6分	普通话标准，语调自然，音量和语速适中，节奏合理。	
			较好 4-5分	普通话比较标准，语调比较自然，音量和语速比较得当，节奏比较合理。	
			一般 1-3分	普通话一般，语调基本自然，音量和语速基本得当，节奏基本合理。	
	6分	表达能力	好 6分	口齿清楚，语法正确，表达自然流畅。	
			较好 4-5分	口齿比较清楚，语法正确，表达比较自然流畅。	
			一般 1-3分	口齿基本清楚，语法基本正确，表达基本流畅。	
	2分	讲解时长	计时器提醒。导游词讲解不足规定时长，每30秒扣0.5分，不足30秒按30秒计算。		
导游应变能力第一题 (20分)	20分	导游应变能力	好 14-20分	语言流畅，口齿清晰，考虑问题周到，分析问题深入，处理原则正确，处理程序合理，处理方法得当。	
			较好 7-13分	语言较流畅，口齿较清晰，考虑问题较为周到，分析较深入。处理原则较为正确，处理程序较为合理。	
			一般	语言欠流畅，口齿欠清晰，考虑问题	

任务	分值	考核要点	评分要点		备注
			1-6分	欠周到，分析欠深入。逻辑性一般，处理原则欠正确，处理程序欠合理，处理方法欠妥当。	
导游应变能力第二题 (20分)	20分	导游应变能力	好 14-20分	语言流畅，口齿清晰，考虑问题周到，分析问题深入，处理原则正确，处理程序合理，处理方法得当。	
			较好 7-13分	语言较流畅，口齿较清晰，考虑问题较为周到，分析较深入。处理原则较为正确，处理程序较为合理。	
			一般 1-6分	语言欠流畅，口齿欠清晰，考虑问题欠周到，分析欠深入。逻辑性一般，处理原则欠正确，处理程序欠合理，处理方法欠妥当。	

## 1-1-18 韶山亲子旅游团景点创作讲解与餐饮、参观游览服务（导游服务）

### （1）任务描述

#### 案 例：

韶山观光旅行社的导游小肖代表该旅行社接待了一个来自山西省 36 人的亲子旅游团队，该团队要在湖南开展为期五日的乡村旅游。

①小肖带领该旅游团队来到韶山的毛泽东故居，游客要求介绍故居的基本情况、布局特色、两口池塘及代表性房间如堂屋、厨房、火堂、横屋等，请综合景点的相关知识，运用相关讲解技巧，结合亲子旅游团的特点，创作一段讲解时间约 3 到 5 分钟的导游词，并现场展示。

②游客提出晚餐想自费品尝湖南的特色菜肴剁椒鱼头和红烧肉，导游员要怎么办？

③如果旅游团有客人请导游员为其亲属办理随团活动

手续，导游员该如何处理？

## (2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	备考教室：多媒体教室，照明、通风良好	必备
	面试教室：多媒体教室若干间，照明、通风良好	
设备	每间备考教室：若干白纸，若干座椅	必备
	每间面试教室一台电脑，一台投影仪，若干座椅	
工具	自备导游旗、小蜜蜂扩音器、计时器	按需选备

## (3) 考核时量

考核时量：60 分钟。

现场导游词创作和导游应变能力在候考教室进行纸质作答，时间 50 分钟。现场导游词讲解及导游应变能力面试，在面试教室进行，其中现场导游词讲解为 3-5 分钟，导游应变能力面试为 3-5 分钟。

## (4) 评分细则

任务	分值	考核要点	评分要点		备注
职业素养 (20 分)	20 分	职业素养与职业道德	具备良好的职业道德：讲诚信，考核中没有不诚实行为；具有较强的正义感；职业道德信念强，热爱旅游事业，具有献身旅游事业的奉献精神。		①职业素养是学生完成任务的基础。 ②出现明显失误造成、设备损坏等安全事故； 严重违反考场纪律，造成恶劣影响的记 0 分
创作导游词 (15 分)	4 分	导游词内容	好 4 分	内容健康、准确，主题鲜明，信息完整。	
			较好 3 分	内容健康，准确，主题比较明确，信息比较完整。	
			一般 1-2 分	内容健康、基本准确，主题欠明确，信息不明。	
	6 分	导游词结构	好 6 分	结构合理，层次分明，详略得当，逻辑性强。	
			较好 4-5 分	结构比较合理，层次比较分明，详略比较得当，逻辑性比较强。	
			一般 1-3 分	结构基本合理，层次基本分明，详略基本得当，逻辑性一般。	
5 分	导游词文化内涵	好 5 分	文化内涵深厚。		

任务	分值	考核要点	评分要点		备注
			较好 3-4分	文化内涵比较深厚。	
			一般 1-2分	文化内涵一般。	
导游词讲解 (25分)	6分	仪容仪表	好 6分	礼貌到位、精神饱满，着装妆容自然得体，符合导游职业规范要求。	
			较好 4-5分	礼貌比较到位、精神比较饱满，着装妆容比较得体，比较符合导游职业规范要求。	
			一般 1-3分	礼貌基本到位、精神还算饱满，着装妆容基本得体，基本符合导游职业规范要求。	
	5分	讲解策略	好 5分	角度新颖，通俗易懂，生动幽默，富有感染力、亲和力，适合服务对象特点	
			较好 3-4分	角度比较新颖，通俗易懂，有较好的感染力、亲和力，比较适合服务对象特点。	
			一般 1-2分	角度普通，有一定的感染力、亲和力，基本适合服务对象特点。	
	6分	语音语调	好 6分	普通话标准，语调自然，音量和语速适中，节奏合理。	
			较好 4-5分	普通话比较标准，语调比较自然，音量和语速比较得当，节奏比较合理。	
			一般 1-3分	普通话一般，语调基本自然，音量和语速基本得当，节奏基本合理。	
	6分	表达能力	好 6分	口齿清楚，语法正确，表达自然流畅。	
			较好 4-5分	口齿比较清楚，语法正确，表达比较自然流畅。	
			一般 1-3分	口齿基本清楚，语法基本正确，表达基本流畅。	
	2分	讲解时长	计时器提醒。导游词讲解不足规定时长，每30秒扣0.5分，不足30秒按30秒计算。		
导游应变能力第一题 (20分)	20分	导游应变能力	好 14-20分	语言流畅，口齿清晰，考虑问题周到，分析问题深入，处理原则正确，处理程序合理，处理方法得当。	
			较好 7-13分	语言较流畅，口齿较清晰，考虑问题较为周到，分析较深入。处理原则较为正确，处理程序较为合理。	
			一般	语言欠流畅，口齿欠清晰，考虑问题	

任务	分值	考核要点	评分要点		备注
			1-6分	欠周到，分析欠深入。逻辑性一般，处理原则欠正确，处理程序欠合理，处理方法欠妥当。	
导游应变能力第二题 (20分)	20分	导游应变能力	好 14-20分	语言流畅，口齿清晰，考虑问题周到，分析问题深入，处理原则正确，处理程序合理，处理方法得当。	
			较好 7-13分	语言较流畅，口齿较清晰，考虑问题较为周到，分析较深入。处理原则较为正确，处理程序较为合理。	
			一般 1-6分	语言欠流畅，口齿欠清晰，考虑问题欠周到，分析欠深入。逻辑性一般，处理原则欠正确，处理程序欠合理，处理方法欠妥当。	

## 1-1-19 马王堆汉墓老年团景点创作讲解与餐饮、参观游览服务（导游服务）

### （1）任务描述

案 例：

长沙观光旅行社的导游小张代表该旅行社接待了一个来自河北省 30 人的老年旅游团队。

①小张带领该旅游团队来到湖南省博物院相关展区，游客要求介绍马王堆汉墓的基本情况及其重要文物，如简帛典藏和 T 型帛画等，请综合所学相关知识，运用相关讲解技巧，结合老年旅游团的特点，创作一段讲解时间约 3 到 5 分钟的导游词，并现场展示。

②有客人觉得团餐不好吃，要求自己单独点餐，导游员应该怎么做？

③游客游览即将结束，有一位游客仍然意犹未尽跟导游

员说很喜欢长沙，希望能在长沙多待几天，导游员怎么办？

### (2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	备考教室：多媒体教室，照明、通风良好	必备
	面试教室：多媒体教室若干间，照明、通风良好	
设备	每间备考教室：若干白纸，若干座椅	必备
	每间面试教室一台电脑，一台投影仪，若干座椅	
工具	自备导游旗、小蜜蜂扩音器、计时器	按需选备

### (3) 考核时量

考核时量：60 分钟。

现场导游词创作和导游应变能力在候考教室进行纸质作答，时间 50 分钟。现场导游词讲解及导游应变能力面试，在面试教室进行，其中现场导游词讲解为 3-5 分钟，导游应变能力面试为 3—5 分钟。

### (2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	备考教室：多媒体教室，照明、通风良好	必备
	面试教室：多媒体教室若干间，照明、通风良好	
设备	每间备考教室：若干白纸，若干座椅	必备
	每间面试教室一台电脑，一台投影仪，若干座椅	
工具	自备导游旗、小蜜蜂扩音器、计时器	按需选备

### (3) 考核时量

考核时量：60 分钟。

现场导游词创作和导游应变能力在候考教室进行纸质作答，时间 50 分钟。现场导游词讲解及导游应变能力面试，在面试教室进行，其中现场导游词讲解为 3-5 分钟，导游应变能力面试为 3—5 分钟。

### (4) 评分细则

任务	分值	考核要点	评分要点		备注
职业素养 (20分)	20分	职业素养与职业道德	具备良好的职业道德：讲诚信，考核中没有不诚实行为；具有较强的正义感；职业道德信念强，热爱旅游事业，具有献身旅游事业的奉献精神。		①职业素养是学生完成任务的基础。 ②出现明显失误造成、设备损坏等安全事故； 严重违反考场纪律，造成恶劣影响的记0分
创作导游词 (15分)	4分	导游词内容	好 4分	内容健康、准确，主题鲜明，信息完整。	
			较好 3分	内容健康，准确，主题比较明确，信息比较完整。	
			一般 1-2分	内容健康、基本准确，主题欠明确，信息不明。	
	6分	导游词结构	好 6分	结构合理，层次分明，详略得当，逻辑性强。	
			较好 4-5分	结构比较合理，层次比较分明，详略比较得当，逻辑性比较强。	
			一般 1-3分	结构基本合理，层次基本分明，详略基本得当，逻辑性一般。	
	5分	导游词文化内涵	好 5分	文化内涵深厚。	
			较好 3-4分	文化内涵比较深厚。	
			一般 1-2分	文化内涵一般。	
导游词讲解 (25分)	6分	仪容仪表	好 6分	礼貌到位、精神饱满，着装妆容自然得体，符合导游职业规范要求。	
			较好 4-5分	礼貌比较到位、精神比较饱满，着装妆容比较得体，比较符合导游职业规范要求。	
			一般 1-3分	礼貌基本到位、精神还算饱满，着装妆容基本得体，基本符合导游职业规范要求。	
	5分	讲解策略	好 5分	角度新颖，通俗易懂，生动幽默，富有感染力、亲和力，适合服务对象特点	
			较好 3-4分	角度比较新颖，通俗易懂，有较好的感染力、亲和力，比较适合服务对象特点。	
			一般 1-2分	角度普通，有一定的感染力、亲和力，基本适合服务对象特点。	
	6分	语音语调	好 6分	普通话标准，语调自然，音量和语速适中，节奏合理。	
			较好 4-5分	普通话比较标准，语调比较自然，音量和语速比较得当，节奏比较合	

任务	分值	考核要点	评分要点		备注
				理。	
			一般 1-3分	普通话一般，语调基本自然，音量和语速基本得当，节奏基本合理。	
			好 6分	口齿清楚，语法正确，表达自然流畅。	
			较好 4-5分	口齿比较清楚，语法正确，表达比较自然流畅。	
			一般 1-3分	口齿基本清楚，语法基本正确，表达基本流畅。	
2分	讲解时长	计时器提醒。导游词讲解不足规定时长，每30秒扣0.5分，不足30秒按30秒计算。			
导游应变能力第一题 (20分)	20分	导游应变能力	好 14-20分	语言流畅，口齿清晰，考虑问题周到，分析问题深入，处理原则正确，处理程序合理，处理方法得当。	
			较好 7-13分	语言较流畅，口齿较清晰，考虑问题较为周到，分析较深入。处理原则较为正确，处理程序较为合理。	
			一般 1-6分	语言欠流畅，口齿欠清晰，考虑问题欠周到，分析欠深入。逻辑性一般，处理原则欠正确，处理程序欠合理，处理方法欠妥当。	
导游应变能力第二题 (20分)	20分	导游应变能力	好 14-20分	语言流畅，口齿清晰，考虑问题周到，分析问题深入，处理原则正确，处理程序合理，处理方法得当。	
			较好 7-13分	语言较流畅，口齿较清晰，考虑问题较为周到，分析较深入。处理原则较为正确，处理程序较为合理。	
			一般 1-6分	语言欠流畅，口齿欠清晰，考虑问题欠周到，分析欠深入。逻辑性一般，处理原则欠正确，处理程序欠合理，处理方法欠妥当。	

## 1-1-20 凤凰古城教师团景点创作讲解与购物服务(导游服务)

### (1) 任务描述

案例:

凤凰观光旅行社的导游小王代表该旅行社接待了一个来自河南省30人的教师旅游团队。

①小王带领该旅游团队来到凤凰古城，游客要求介绍凤凰古城概况、沈从文故居、虹桥和沈从文墓地、墓碑铭文等，请综合景点的相关知识，运用相关讲解技巧，结合教师旅游团的特点，创作一段讲解时间约3到5分钟的导游词，并现场展示。

②从文物商店回来后，有位游客又想返回店中购买开始看中的一件古玩，请导游员帮忙，导游员应该怎么办？

③返程时，该名游客表示你的工作做得很好，并执意要给你小费，请问，导游人员对小费的正确态度是什么？

## (2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	备考教室：多媒体教室，照明、通风良好	必备
	面试教室：多媒体教室若干间，照明、通风良好	
设备	每间备考教室：若干白纸，若干座椅	必备
	每间面试教室一台电脑，一台投影仪，若干座椅	
工具	自备导游旗、小蜜蜂扩音器、计时器	按需选备

## (3) 考核时量

考核时量：60分钟。

现场导游词创作和导游应变能力在候考教室进行纸质作答，时间50分钟。现场导游词讲解及导游应变能力面试，在面试教室进行，其中现场导游词讲解为3-5分钟，导游应变能力面试为3-5分钟。

## (4) 评分细则

任务	分值	考核要点	评分要点	备注
职业素养 (20分)	20分	职业素养与职业道德	具备良好的职业道德：讲诚信，考核中没有不诚实行为；具有较强的正义感；职业道德信念强，热爱旅游事业，具有献身旅游事业的奉献	①职业素养是学生

任务	分值	考核要点	评分要点		备注
			精神。		完成任务的基础。 ②出现明显失误造成、设备损坏等安全事故； 严重违反考场纪律，造成恶劣影响的记0分
创作导游词 (15分)	4分	导游词内容	好 4分	内容健康、准确，主题鲜明，信息完整。	
			较好 3分	内容健康，准确，主题比较明确，信息比较完整。	
			一般 1-2分	内容健康、基本准确，主题欠明确，信息不明。	
	6分	导游词结构	好 6分	结构合理，层次分明，详略得当，逻辑性强。	
			较好 4-5分	结构比较合理，层次比较分明，详略比较得当，逻辑性比较强。	
			一般 1-3分	结构基本合理，层次基本分明，详略基本得当，逻辑性一般。	
	5分	导游词文化内涵	好 5分	文化内涵深厚。	
			较好 3-4分	文化内涵比较深厚。	
			一般 1-2分	文化内涵一般。	
导游词讲解 (25分)	6分	仪容仪表	好 6分	礼貌到位、精神饱满，着装妆容自然得体，符合导游职业规范要求。	
			较好 4-5分	礼貌比较到位、精神比较饱满，着装妆容比较得体，比较符合导游职业规范要求。	
			一般 1-3分	礼貌基本到位、精神还算饱满，着装妆容基本得体，基本符合导游职业规范要求。	
	5分	讲解策略	好 5分	角度新颖，通俗易懂，生动幽默，富有感染力、亲和力，适合服务对象特点	
			较好 3-4分	角度比较新颖，通俗易懂，有较好的感染力、亲和力，比较适合服务对象特点。	
			一般 1-2分	角度普通，有一定的感染力、亲和力，基本适合服务对象特点。	
	6分	语音语调	好 6分	普通话标准，语调自然，音量和语速适中，节奏合理。	
			较好 4-5分	普通话比较标准，语调比较自然，音量和语速比较得当，节奏比较合理。	

任务	分值	考核要点	评分要点		备注
	6分	表达能力	一般 1-3分	普通话一般，语调基本自然，音量和语速基本得当，节奏基本合理。	
			好 6分	口齿清楚，语法正确，表达自然流畅。	
			较好 4-5分	口齿比较清楚，语法正确，表达比较自然流畅。	
			一般 1-3分	口齿基本清楚，语法基本正确，表达基本流畅。	
	2分	讲解时长	计时器提醒。导游词讲解不足规定时长，每30秒扣0.5分，不足30秒按30秒计算。		
导游应变能力第一题 (20分)	20分	导游应变能力	好 14-20分	语言流畅，口齿清晰，考虑问题周到，分析问题深入，处理原则正确，处理程序合理，处理方法得当。	
		较好 7-13分	语言较流畅，口齿较清晰，考虑问题较为周到，分析较深入。处理原则较为正确，处理程序较为合理。		
		一般 1-6分	语言欠流畅，口齿欠清晰，考虑问题欠周到，分析欠深入。逻辑性一般，处理原则欠正确，处理程序欠合理，处理方法欠妥当。		
导游应变能力第二题 (20分)	20分	导游应变能力	好 14-20分	语言流畅，口齿清晰，考虑问题周到，分析问题深入，处理原则正确，处理程序合理，处理方法得当。	
		较好 7-13分	语言较流畅，口齿较清晰，考虑问题较为周到，分析较深入。处理原则较为正确，处理程序较为合理。		
		一般 1-6分	语言欠流畅，口齿欠清晰，考虑问题欠周到，分析欠深入。逻辑性一般，处理原则欠正确，处理程序欠合理，处理方法欠妥当。		

## 1-1-21 天子山老年团景点创作讲解与购物、餐饮服务（导游服务）

### (1) 任务描述

案 例：

张家界观光旅行社的导游小李代表该旅行社接待了一个来自广东省 25 人的老年旅游团队。

①小李带领该旅游团队来到天子山旅游区，游客要求介绍天子山名称由来、张家界地貌特色、形成过程和条件，以及天子山重要景点，如贺龙公园、御笔峰和天女献花等，请综合景点的相关知识，运用相关讲解技巧，结合老年旅游团的特点，创作一段讲解时间约3到5分钟的导游词，并现场展示。

②有客人购买当地茶叶后，说是次品，并要求退货，导游员应该怎么办？

③用餐时，有客人要求单独用餐，导游员应该怎么办？

## (2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	备考教室：多媒体教室，照明、通风良好	必备
	面试教室：多媒体教室若干间，照明、通风良好	
设备	每间备考教室：若干白纸，若干座椅	必备
	每间面试教室一台电脑，一台投影仪，若干座椅	
工具	自备导游旗、小蜜蜂扩音器、计时器	按需选备

## (3) 考核时量

考核时量：60分钟。

现场导游词创作和导游应变能力在候考教室进行纸质作答，时间50分钟。现场导游词讲解及导游应变能力面试，在面试教室进行，其中现场导游词讲解为3-5分钟，导游应变能力面试为3-5分钟。

## (4) 评分细则

任务	分值	考核要点	评分要点	备注
职业素养 (20分)	20分	职业素养与职业道德	具备良好的职业道德：讲诚信，考核中没有不诚实行为；具有较强的正义感；职业道德信念强，热爱旅游事业，具有献身旅游事业的奉献	①职业素养是学生

任务	分值	考核要点	评分要点		备注
			精神。		完成任务的基础。 ②出现明显失误造成、设备损坏等安全事故； 严重违反考场纪律，造成恶劣影响的记0分
创作导游词 (15分)	4分	导游词内容	好 4分	内容健康、准确，主题鲜明，信息完整。	
			较好 3分	内容健康，准确，主题比较明确，信息比较完整。	
			一般 1-2分	内容健康、基本准确，主题欠明确，信息不明。	
	6分	导游词结构	好 6分	结构合理，层次分明，详略得当，逻辑性强。	
			较好 4-5分	结构比较合理，层次比较分明，详略比较得当，逻辑性比较强。	
			一般 1-3分	结构基本合理，层次基本分明，详略基本得当，逻辑性一般。	
	5分	导游词文化内涵	好 5分	文化内涵深厚。	
			较好 3-4分	文化内涵比较深厚。	
			一般 1-2分	文化内涵一般。	
导游词讲解 (25分)	6分	仪容仪表	好 6分	礼貌到位、精神饱满，着装妆容自然得体，符合导游职业规范要求。	
			较好 4-5分	礼貌比较到位、精神比较饱满，着装妆容比较得体，比较符合导游职业规范要求。	
			一般 1-3分	礼貌基本到位、精神还算饱满，着装妆容基本得体，基本符合导游职业规范要求。	
	5分	讲解策略	好 5分	角度新颖，通俗易懂，生动幽默，富有感染力、亲和力，适合服务对象特点	
			较好 3-4分	角度比较新颖，通俗易懂，有较好的感染力、亲和力，比较适合服务对象特点。	
			一般 1-2分	角度普通，有一定的感染力、亲和力，基本适合服务对象特点。	
	6分	语音语调	好 6分	普通话标准，语调自然，音量和语速适中，节奏合理。	
			较好 4-5分	普通话比较标准，语调比较自然，音量和语速比较得当，节奏比较合理。	

任务	分值	考核要点	评分要点		备注
	6分	表达能力	一般 1-3分	普通话一般，语调基本自然，音量和语速基本得当，节奏基本合理。	
			好 6分	口齿清楚，语法正确，表达自然流畅。	
			较好 4-5分	口齿比较清楚，语法正确，表达比较自然流畅。	
			一般 1-3分	口齿基本清楚，语法基本正确，表达基本流畅。	
	2分	讲解时长	计时器提醒。导游词讲解不足规定时长，每30秒扣0.5分，不足30秒按30秒计算。		
导游应变能力第一题 (20分)	20分	导游应变能力	好 14-20分	语言流畅，口齿清晰，考虑问题周到，分析问题深入，处理原则正确，处理程序合理，处理方法得当。	
			较好 7-13分	语言较流畅，口齿较清晰，考虑问题较为周到，分析较深入。处理原则较为正确，处理程序较为合理。	
			一般 1-6分	语言欠流畅，口齿欠清晰，考虑问题欠周到，分析欠深入。逻辑性一般，处理原则欠正确，处理程序欠合理，处理方法欠妥当。	
导游应变能力第二题 (20分)	20分	导游应变能力	好 14-20分	语言流畅，口齿清晰，考虑问题周到，分析问题深入，处理原则正确，处理程序合理，处理方法得当。	
			较好 7-13分	语言较流畅，口齿较清晰，考虑问题较为周到，分析较深入。处理原则较为正确，处理程序较为合理。	
			一般 1-6分	语言欠流畅，口齿欠清晰，考虑问题欠周到，分析欠深入。逻辑性一般，处理原则欠正确，处理程序欠合理，处理方法欠妥当。	

## 1-1-22 马王堆汉墓亲子团景点创作讲解与参观游览服务 (导游服务)

### (1) 任务描述

案 例：

长沙观光旅行社的导游小张代表该旅行社接待了一个来自河北省28人的亲子旅游团队。

①小张带领该旅游团队来到湖南博物院相关展区，游客要求介绍介绍马王堆汉墓的基本情况及其重要文物，如简帛典藏、千年女尸、马王堆汉墓历史地位价值等，请综合所学相关知识，运用相关讲解技巧，结合亲子旅游团的特点，创作一段讲解时间约3到5分钟的导游词，并现场展示。

②旅游途中，游客到处散发宗教宣传品，导游员应该怎么做？

③如果旅游团有客人请导游员为其亲属办理随团活动手续，导游员该如何处理？

## (2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	备考教室：多媒体教室，照明、通风良好	必备
	面试教室：多媒体教室若干间，照明、通风良好	
设备	每间备考教室：若干白纸，若干座椅	必备
	每间面试教室一台电脑，一台投影仪，若干座椅	
工具	自备导游旗、小蜜蜂扩音器、计时器	按需选备

## (3) 考核时量

考核时量：60分钟。

现场导游词创作和导游应变能力在候考教室进行纸质作答，时间50分钟。现场导游词讲解及导游应变能力面试，在面试教室进行，其中现场导游词讲解为3-5分钟，导游应变能力面试为3-5分钟。

## (4) 评分细则

任务	分值	考核要点	评分要点	备注
职业素养 (20分)	20分	职业素养与职业道德	具备良好的职业道德：讲诚信，考核中没有不诚实行为；具有较强的正义感；职业道德信念强，热爱旅游事业，具有献身旅游事业的奉献	①职业素养是学生

任务	分值	考核要点	评分要点		备注
			精神。		完成任务的基础。 ②出现明显失误造成、设备损坏等安全事故； 严重违反考场纪律，造成恶劣影响的记0分
创作导游词 (15分)	4分	导游词内容	好 4分	内容健康、准确，主题鲜明，信息完整。	
			较好 3分	内容健康，准确，主题比较明确，信息比较完整。	
			一般 1-2分	内容健康、基本准确，主题欠明确，信息不明。	
	6分	导游词结构	好 6分	结构合理，层次分明，详略得当，逻辑性强。	
			较好 4-5分	结构比较合理，层次比较分明，详略比较得当，逻辑性比较强。	
			一般 1-3分	结构基本合理，层次基本分明，详略基本得当，逻辑性一般。	
	5分	导游词文化内涵	好 5分	文化内涵深厚。	
			较好 3-4分	文化内涵比较深厚。	
			一般 1-2分	文化内涵一般。	
导游词讲解 (25分)	6分	仪容仪表	好 6分	礼貌到位、精神饱满，着装妆容自然得体，符合导游职业规范要求。	
			较好 4-5分	礼貌比较到位、精神比较饱满，着装妆容比较得体，比较符合导游职业规范要求。	
			一般 1-3分	礼貌基本到位、精神还算饱满，着装妆容基本得体，基本符合导游职业规范要求。	
	5分	讲解策略	好 6分	角度新颖，通俗易懂，生动幽默，富有感染力、亲和力，适合服务对象特点	
			较好 4-5分	角度比较新颖，通俗易懂，有较好的感染力、亲和力，比较适合服务对象特点。	
			一般 1-3分	角度普通，有一定的感染力、亲和力，基本适合服务对象特点。	
	6分	语音语调	好 5-6分	普通话标准，语调自然，音量和语速适中，节奏合理。	
			较好 3-4分	普通话比较标准，语调比较自然，音量和语速比较得当，节奏比较合理。	

任务	分值	考核要点	评分要点		备注
	6分	表达能力	一般 1-2分	普通话一般，语调基本自然，音量和语速基本得当，节奏基本合理。	
			好 6分	口齿清楚，语法正确，表达自然流畅。	
			较好 4-5分	口齿比较清楚，语法正确，表达比较自然流畅。	
			一般 1-3分	口齿基本清楚，语法基本正确，表达基本流畅。	
	2分	讲解时长	计时器提醒。导游词讲解不足规定时长，每30秒扣0.5分，不足30秒按30秒计算。		
导游应变能力第一题 (20分)	20分	导游应变能力	好 14-20分	语言流畅，口齿清晰，考虑问题周到，分析问题深入，处理原则正确，处理程序合理，处理方法得当。	
		较好 7-13分	语言较流畅，口齿较清晰，考虑问题较为周到，分析较深入。处理原则较为正确，处理程序较为合理。		
		一般 1-6分	语言欠流畅，口齿欠清晰，考虑问题欠周到，分析欠深入。逻辑性一般，处理原则欠正确，处理程序欠合理，处理方法欠妥当。		
导游应变能力第二题 (20分)	20分	导游应变能力	好 14-20分	语言流畅，口齿清晰，考虑问题周到，分析问题深入，处理原则正确，处理程序合理，处理方法得当。	
		较好 7-13分	语言较流畅，口齿较清晰，考虑问题较为周到，分析较深入。处理原则较为正确，处理程序较为合理。		
		一般 1-6分	语言欠流畅，口齿欠清晰，考虑问题欠周到，分析欠深入。逻辑性一般，处理原则欠正确，处理程序欠合理，处理方法欠妥当。		

## 1-1-23 湖南概况女性观光团导游词景点创作讲解与带团技能（导游服务）

### （1）任务描述

案 例：

长沙观光旅行社的导游小王代表该旅行社接待了一个来自天津33人的女性观光旅游团队。

①该旅游团队要求导游介绍湖南概况，比如地理环境、湖南特产、主要资源等要素，请综合相关知识，运用相关讲解技巧，结合女性观光旅游团的特点，创作一段讲解时间约3到5分钟的导游词，并现场展示。

②如果团队游客想要寻找亲友，但是不知道具体地址，导游员要怎么办？

③团队中有一名客人想买特色花炮带回家，导游员怎么处理？

## (2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	备考教室：多媒体教室，照明、通风良好	必备
	面试教室：多媒体教室若干间，照明、通风良好	
设备	每间备考教室：若干白纸，若干座椅	必备
	每间面试教室一台电脑，一台投影仪，若干座椅	
工具	自备导游旗、小蜜蜂扩音器、计时器	按需选备

## (3) 考核时量

考核时量：60 分钟。

现场导游词创作和导游应变能力在候考教室进行纸质作答，时间 50 分钟。现场导游词讲解及导游应变能力面试，在面试教室进行，其中现场导游词讲解为 3-5 分钟，导游应变能力面试为 3—5 分钟。

## (4) 评分细则

任务	分值	考核要点	评分要点	备注
职业素养 (20 分)	20 分	职业素养与职业道德	具备良好的职业道德：讲诚信，考核中没有不诚实行为；具有较强的正义感；职业道德信念强，热爱旅游事业，具有献身旅游事业的奉献精神。	①职业素养是学生完成任务

任务	分值	考核要点	评分要点		备注
创作导游词 (15分)	4分	导游词内容	好 4分	内容健康、准确，主题鲜明，信息完整。	的基础。 ②出现明显失误造成、设备损坏等安全事故； 严重违反考场纪律，造成恶劣影响的记0分
			较好 3分	内容健康，准确，主题比较明确，信息比较完整。	
			一般 1-2分	内容健康、基本准确，主题欠明确，信息不明。	
	6分	导游词结构	好 6分	结构合理，层次分明，详略得当，逻辑性强。	
			较好 4-5分	结构比较合理，层次比较分明，详略比较得当，逻辑性比较强。	
			一般 1-3分	结构基本合理，层次基本分明，详略基本得当，逻辑性一般。	
	5分	导游词文化内涵	好 5分	文化内涵深厚。	
			较好 3-4分	文化内涵比较深厚。	
			一般 1-2分	文化内涵一般。	
导游词讲解 (25分)	6分	仪容仪表	好 6分	礼貌到位、精神饱满，着装妆容自然得体，符合导游职业规范要求。	
			较好 4-5分	礼貌比较到位、精神比较饱满，着装妆容比较得体，比较符合导游职业规范要求。	
			一般 1-3分	礼貌基本到位、精神还算饱满，着装妆容基本得体，基本符合导游职业规范要求。	
	5分	讲解策略	好 5分	角度新颖，通俗易懂，生动幽默，富有感染力、亲和力，适合服务对象特点	
			较好 3-4分	角度比较新颖，通俗易懂，有较好的感染力、亲和力，比较适合服务对象特点。	
			一般 1-2分	角度普通，有一定的感染力、亲和力，基本适合服务对象特点。	
	6分	语音语调	好 6分	普通话标准，语调自然，音量和语速适中，节奏合理。	
			较好 4-5分	普通话比较标准，语调比较自然，音量和语速比较得当，节奏比较合理。	
			一般 1-3分	普通话一般，语调基本自然，音量和语速基本得当，节奏基本合理。	
	6分	表达能力	好	口齿清楚，语法正确，表达自然流	

任务	分值	考核要点	评分要点		备注
			6分	畅。	
			较好 4-5分	口齿比较清楚，语法正确，表达比较自然流畅。	
			一般 1-3分	口齿基本清楚，语法基本正确，表达基本流畅。	
	2分	讲解时长	计时器提醒。导游词讲解不足规定时长，每30秒扣0.5分，不足30秒按30秒计算。		
导游应变能力第一题 (20分)	20分	导游应变能力	好 14-20分	语言流畅，口齿清晰，考虑问题周到，分析问题深入，处理原则正确，处理程序合理，处理方法得当。	
			较好 7-13分	语言较流畅，口齿较清晰，考虑问题较为周到，分析较深入。处理原则较为正确，处理程序较为合理。	
			一般 1-6分	语言欠流畅，口齿欠清晰，考虑问题欠周到，分析欠深入。逻辑性一般，处理原则欠正确，处理程序欠合理，处理方法欠妥当。	
导游应变能力第二题 (20分)	20分	导游应变能力	好 14-20分	语言流畅，口齿清晰，考虑问题周到，分析问题深入，处理原则正确，处理程序合理，处理方法得当。	
			较好 7-13分	语言较流畅，口齿较清晰，考虑问题较为周到，分析较深入。处理原则较为正确，处理程序较为合理。	
			一般 1-6分	语言欠流畅，口齿欠清晰，考虑问题欠周到，分析欠深入。逻辑性一般，处理原则欠正确，处理程序欠合理，处理方法欠妥当。	

## 1-1-22 天子山中学生研学旅游团景点创作讲解与交通、自由活动服务（导游服务）

### (1) 任务描述

案 例：

张家界观光旅行社的导游小李代表该旅行社接待了一个来自安徽省28人的老年旅游团队。

①小李带领该旅游团队来到天子山旅游区，游客要求介

绍天子山名称由来、神话传说、张家界地貌特色、形成过程和条件、天子山重要景点如神堂湾、点将台、天女献花等，请综合景点的相关知识，运用相关讲解技巧，结合中学生研学旅游团的特点，创作一段讲解时间约3到5分钟的导游词，并现场展示。

②返回路途中车速过快，与另一辆车撞到了一起，但并没有人员受伤，导游员要怎么办？

③晚餐后，有部分客人要求自己去逛逛步行街和商场，导游员应该怎么办？

## (2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	备考教室：多媒体教室，照明、通风良好	必备
	面试教室：多媒体教室若干间，照明、通风良好	
设备	每间备考教室：若干白纸，若干座椅	必备
	每间面试教室一台电脑，一台投影仪，若干座椅	
工具	自备导游旗、小蜜蜂扩音器、计时器	按需选备

## (3) 考核时量

考核时量：60分钟。

现场导游词创作和导游应变能力在候考教室进行纸质作答，时间50分钟。现场导游词讲解及导游应变能力面试，在面试教室进行，其中现场导游词讲解为3-5分钟，导游应变能力面试为3-5分钟。

## (4) 评分细则

任务	分值	考核要点	评分要点	备注
职业素养 (20分)	20分	职业素养与职业道德	具备良好的职业道德：讲诚信，考核中没有不诚实行为；具有较强的正义感；职业道德信念强，热爱旅游事业，具有献身旅游事业的奉献	①职业素养是学生

任务	分值	考核要点	评分要点		备注
			精神。		完成任务的基础。 ②出现明显失误造成、设备损坏等安全事故； 严重违反考场纪律，造成恶劣影响的记0分
创作导游词 (15分)	4分	导游词内容	好 4分	内容健康、准确，主题鲜明，信息完整。	
			较好 3分	内容健康，准确，主题比较明确，信息比较完整。	
			一般 1-2分	内容健康、基本准确，主题欠明确，信息不明。	
	6分	导游词结构	好 6分	结构合理，层次分明，详略得当，逻辑性强。	
			较好 4-5分	结构比较合理，层次比较分明，详略比较得当，逻辑性比较强。	
			一般 1-3分	结构基本合理，层次基本分明，详略基本得当，逻辑性一般。	
	5分	导游词文化内涵	好 5分	文化内涵深厚。	
			较好 3-4分	文化内涵比较深厚。	
			一般 1-2分	文化内涵一般。	
导游词讲解 (25分)	6分	仪容仪表	好 6分	礼貌到位、精神饱满，着装妆容自然得体，符合导游职业规范要求。	
			较好 4-5分	礼貌比较到位、精神比较饱满，着装妆容比较得体，比较符合导游职业规范要求。	
			一般 1-3分	礼貌基本到位、精神还算饱满，着装妆容基本得体，基本符合导游职业规范要求。	
	5分	讲解策略	好 5分	角度新颖，通俗易懂，生动幽默，富有感染力、亲和力，适合服务对象特点	
			较好 3-4分	角度比较新颖，通俗易懂，有较好的感染力、亲和力，比较适合服务对象特点。	
			一般 1-2分	角度普通，有一定的感染力、亲和力，基本适合服务对象特点。	
	6分	语音语调	好 6分	普通话标准，语调自然，音量和语速适中，节奏合理。	
			较好 4-5分	普通话比较标准，语调比较自然，音量和语速比较得当，节奏比较合理。	

任务	分值	考核要点	评分要点		备注
	6分	表达能力	一般 1-3分	普通话一般，语调基本自然，音量和语速基本得当，节奏基本合理。	
			好 6分	口齿清楚，语法正确，表达自然流畅。	
			较好 4-5分	口齿比较清楚，语法正确，表达比较自然流畅。	
			一般 1-3分	口齿基本清楚，语法基本正确，表达基本流畅。	
	2分	讲解时长	计时器提醒。导游词讲解不足规定时长，每30秒扣0.5分，不足30秒按30秒计算。		
导游应变能力第一题 (20分)	20分	导游应变能力	好 14-20分	语言流畅，口齿清晰，考虑问题周到，分析问题深入，处理原则正确，处理程序合理，处理方法得当。	
			较好 7-13分	语言较流畅，口齿较清晰，考虑问题较为周到，分析较深入。处理原则较为正确，处理程序较为合理。	
			一般 1-6分	语言欠流畅，口齿欠清晰，考虑问题欠周到，分析欠深入。逻辑性一般，处理原则欠正确，处理程序欠合理，处理方法欠妥当。	
导游应变能力第二题 (20分)	20分	导游应变能力	好 14-20分	语言流畅，口齿清晰，考虑问题周到，分析问题深入，处理原则正确，处理程序合理，处理方法得当。	
			较好 7-13分	语言较流畅，口齿较清晰，考虑问题较为周到，分析较深入。处理原则较为正确，处理程序较为合理。	
			一般 1-6分	语言欠流畅，口齿欠清晰，考虑问题欠周到，分析欠深入。逻辑性一般，处理原则欠正确，处理程序欠合理，处理方法欠妥当。	

## 1-1-25 韶山女性观光团景点创作讲解与餐饮服务(导游服务)

### (1) 任务描述

案 例:

韶山观光旅行社的导游小肖代表该旅行社接待了一个来自湖北省32人的女性观光旅游团队。

①小肖带领该旅游团队来到韶山的毛泽东故居，游客要求介绍故居的基本情况、布局特色、荷花塘和南岸塘及代表性房间如四个卧室等，请综合景点的相关知识，运用相关讲解技巧，结合女性观光团的特点，创作一段讲解时间约3到5分钟的导游词，并现场展示。

②如果有游客提出不随团就餐，想单独点餐，导游员应该怎么办？

③如果有游客提出想尝尝当地的野味，如野鸡、娃娃鱼等，导游员应该怎么做？

## (2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	备考教室：多媒体教室，照明、通风良好	必备
	面试教室：多媒体教室若干间，照明、通风良好	
设备	每间备考教室：若干白纸，若干座椅	必备
	每间面试教室一台电脑，一台投影仪，若干座椅	
工具	自备导游旗、小蜜蜂扩音器、计时器	按需选备

## (3) 考核时量

考核时量：60 分钟。

现场导游词创作和导游应变能力在候考教室进行纸质作答，时间 50 分钟。现场导游词讲解及导游应变能力面试，在面试教室进行，其中现场导游词讲解为 3-5 分钟，导游应变能力面试为 3—5 分钟。

## (4) 评分细则

任务	分值	考核要点	评分要点	备注
职业素养 (20分)	20分	职业素养与职业道德	具备良好的职业道德：讲诚信，考核中没有不诚实行为；具有较强的正义感；职业道德信念强，热爱旅游事业，具有献身旅游事业的奉献	①职业素养是学生

任务	分值	考核要点	评分要点		备注
			精神。		完成任务的基础。 ②出现明显失误造成、设备损坏等安全事故； 严重违反考场纪律，造成恶劣影响的记0分
创作导游词 (15分)	4分	导游词内容	好 4分	内容健康、准确，主题鲜明，信息完整。	
			较好 3分	内容健康，准确，主题比较明确，信息比较完整。	
			一般 1-2分	内容健康、基本准确，主题欠明确，信息不明。	
	6分	导游词结构	好 6分	结构合理，层次分明，详略得当，逻辑性强。	
			较好 4-5分	结构比较合理，层次比较分明，详略比较得当，逻辑性比较强。	
			一般 1-3分	结构基本合理，层次基本分明，详略基本得当，逻辑性一般。	
	5分	导游词文化内涵	好 5分	文化内涵深厚。	
			较好 3-4分	文化内涵比较深厚。	
			一般 1-2分	文化内涵一般。	
导游词讲解 (25分)	6分	仪容仪表	好 5分	礼貌到位、精神饱满，着装妆容自然得体，符合导游职业规范要求。	
			较好 4-5分	礼貌比较到位、精神比较饱满，着装妆容比较得体，比较符合导游职业规范要求。	
			一般 1-3分	礼貌基本到位、精神还算饱满，着装妆容基本得体，基本符合导游职业规范要求。	
	5分	讲解策略	好 5分	角度新颖，通俗易懂，生动幽默，富有感染力、亲和力，适合服务对象特点	
			较好 3-4分	角度比较新颖，通俗易懂，有较好的感染力、亲和力，比较适合服务对象特点。	
			一般 1-2分	角度普通，有一定的感染力、亲和力，基本适合服务对象特点。	
	6分	语音语调	好 6分	普通话标准，语调自然，音量和语速适中，节奏合理。	
			较好 4-5分	普通话比较标准，语调比较自然，音量和语速比较得当，节奏比较合理。	

任务	分值	考核要点	评分要点		备注
	6分	表达能力	一般 1-3分	普通话一般，语调基本自然，音量和语速基本得当，节奏基本合理。	
			好 6分	口齿清楚，语法正确，表达自然流畅。	
			较好 4-5分	口齿比较清楚，语法正确，表达比较自然流畅。	
			一般 1-3分	口齿基本清楚，语法基本正确，表达基本流畅。	
	2分	讲解时长	计时器提醒。导游词讲解不足规定时长，每30秒扣0.5分，不足30秒按30秒计算。		
导游应变能力第一题 (20分)	20分	导游应变能力	好 14-20分	语言流畅，口齿清晰，考虑问题周到，分析问题深入，处理原则正确，处理程序合理，处理方法得当。	
			较好 7-13分	语言较流畅，口齿较清晰，考虑问题较为周到，分析较深入。处理原则较为正确，处理程序较为合理。	
			一般 1-6分	语言欠流畅，口齿欠清晰，考虑问题欠周到，分析欠深入。逻辑性一般，处理原则欠正确，处理程序欠合理，处理方法欠妥当。	
导游应变能力第二题 (20分)	20分	导游应变能力	好 14-20分	语言流畅，口齿清晰，考虑问题周到，分析问题深入，处理原则正确，处理程序合理，处理方法得当。	
			较好 7-13分	语言较流畅，口齿较清晰，考虑问题较为周到，分析较深入。处理原则较为正确，处理程序较为合理。	
			一般 1-6分	语言欠流畅，口齿欠清晰，考虑问题欠周到，分析欠深入。逻辑性一般，处理原则欠正确，处理程序欠合理，处理方法欠妥当。	

## 1-1-26 马王堆女性观光团景点创作讲解与接站、购物服务 (导游服务)

### (1) 任务描述

案 例:

长沙观光旅行社的导游小张代表该旅行社接待了一个来自河北省 26 人的女性观光旅游团队。

①小张带领该旅游团队来到湖南博物院相关展区，游客要求介绍马王堆汉墓的基本情况及其重要文物，如素纱禅衣和T型帛画等，请综合所学相关知识，运用相关讲解技巧，结合女性观光旅游团的特点，创作一段讲解时间约3到5分钟的导游词，并现场展示。

②如果地接导游员在接到团后，发现接错了团，怎么办？

③有客人想在地摊上购买古玩和仿古艺术品，导游员应该怎么办？

## (2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	备考教室：多媒体教室，照明、通风良好	必备
	面试教室：多媒体教室若干间，照明、通风良好	
设备	每间备考教室：若干白纸，若干座椅	必备
	每间面试教室一台电脑，一台投影仪，若干座椅	
工具	自备导游旗、小蜜蜂扩音器、计时器	按需选备

## (3) 考核时量

考核时量：60分钟。

现场导游词创作和导游应变能力在候考教室进行纸质作答，时间50分钟。现场导游词讲解及导游应变能力面试，在面试教室进行，其中现场导游词讲解为3-5分钟，导游应变能力面试为3-5分钟。

## (4) 评分细则

任务	分值	考核要点	评分要点	备注
职业素养 (20分)	20分	职业素养与职业道德	具备良好的职业道德：讲诚信，考核中没有不诚实行为；具有较强的正义感；职业道德信念强，热爱旅游事业，具有献身旅游事业的奉献	①职业素养是学生

任务	分值	考核要点	评分要点		备注
			精神。		完成任务的基础。 ②出现明显失误造成、设备损坏等安全事故； 严重违反考场纪律，造成恶劣影响的记0分
创作导游词 (15分)	4分	导游词内容	好 4分	内容健康、准确，主题鲜明，信息完整。	
			较好 3分	内容健康，准确，主题比较明确，信息比较完整。	
			一般 1-2分	内容健康、基本准确，主题欠明确，信息不明。	
	6分	导游词结构	好 6分	结构合理，层次分明，详略得当，逻辑性强。	
			较好 4-5分	结构比较合理，层次比较分明，详略比较得当，逻辑性比较强。	
			一般 1-3分	结构基本合理，层次基本分明，详略基本得当，逻辑性一般。	
	5分	导游词文化内涵	好 5分	文化内涵深厚。	
			较好 3-4分	文化内涵比较深厚。	
			一般 1-2分	文化内涵一般。	
导游词讲解 (25分)	6分	仪容仪表	好 6分	礼貌到位、精神饱满，着装妆容自然得体，符合导游职业规范要求。	
			较好 4-5分	礼貌比较到位、精神比较饱满，着装妆容比较得体，比较符合导游职业规范要求。	
			一般 1-3分	礼貌基本到位、精神还算饱满，着装妆容基本得体，基本符合导游职业规范要求。	
	5分	讲解策略	好 5分	角度新颖，通俗易懂，生动幽默，富有感染力、亲和力，适合服务对象特点	
			较好 3-4分	角度比较新颖，通俗易懂，有较好的感染力、亲和力，比较适合服务对象特点。	
			一般 1-2分	角度普通，有一定的感染力、亲和力，基本适合服务对象特点。	
	6分	语音语调	好 6分	普通话标准，语调自然，音量和语速适中，节奏合理。	
			较好 4-5分	普通话比较标准，语调比较自然，音量和语速比较得当，节奏比较合理。	

任务	分值	考核要点	评分要点		备注
	6分	表达能力	一般 1-3分	普通话一般，语调基本自然，音量和语速基本得当，节奏基本合理。	
			好 6分	口齿清楚，语法正确，表达自然流畅。	
			较好 4-5分	口齿比较清楚，语法正确，表达比较自然流畅。	
			一般 1-3分	口齿基本清楚，语法基本正确，表达基本流畅。	
	2分	讲解时长	计时器提醒。导游词讲解不足规定时长，每30秒扣0.5分，不足30秒按30秒计算。		
导游应变能力第一题 (20分)	20分	导游应变能力	好 14-20分	语言流畅，口齿清晰，考虑问题周到，分析问题深入，处理原则正确，处理程序合理，处理方法得当。	
			较好 7-13分	语言较流畅，口齿较清晰，考虑问题较为周到，分析较深入。处理原则较为正确，处理程序较为合理。	
			一般 1-6分	语言欠流畅，口齿欠清晰，考虑问题欠周到，分析欠深入。逻辑性一般，处理原则欠正确，处理程序欠合理，处理方法欠妥当。	
导游应变能力第二题 (20分)	20分	导游应变能力	好 14-20分	语言流畅，口齿清晰，考虑问题周到，分析问题深入，处理原则正确，处理程序合理，处理方法得当。	
			较好 7-13分	语言较流畅，口齿较清晰，考虑问题较为周到，分析较深入。处理原则较为正确，处理程序较为合理。	
			一般 1-6分	语言欠流畅，口齿欠清晰，考虑问题欠周到，分析欠深入。逻辑性一般，处理原则欠正确，处理程序欠合理，处理方法欠妥当。	

## 1-1-27 韶山老年团景点创作讲解与参观游览服务(导游服务)

### (1) 任务描述

案 例:

韶山观光旅行社的导游小邵代表该旅行社接待了一个来自湖北省31人的老年旅游团队。

①小邵带领该旅游团队来到韶山毛泽东同志故居，游客要求介绍故居的基本情况、布局特色、金字红木匾的由来及代表性房间如毛泽东父母卧室、毛泽东卧室、毛泽覃卧室和毛泽民卧室等，请综合景点的相关知识，运用相关讲解技巧，结合老年旅游团的特点，创作一段讲解时间约3到5分钟的导游词，并现场展示。

②游览时，如果有游客站在敌对的立场恶意攻击、蓄意污蔑挑衅，散布反动言论，导游员应该怎么办？

③在韶山游览时，导游员发现有一名游客不见了，应该怎么办？

## (2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	备考教室：多媒体教室，照明、通风良好	必备
	面试教室：多媒体教室若干间，照明、通风良好	
设备	每间备考教室：若干白纸，若干座椅	必备
	每间面试教室一台电脑，一台投影仪，若干座椅	
工具	自备导游旗、小蜜蜂扩音器、计时器	按需选备

## (3) 考核时量

考核时量：60 分钟。

现场导游词创作和导游应变能力在候考教室进行纸质作答，时间 50 分钟。现场导游词讲解及导游应变能力面试，在面试教室进行，其中现场导游词讲解为 3-5 分钟，导游应变能力面试为 3—5 分钟。

## (4) 评分细则

任务	分值	考核要点	评分要点	备注
----	----	------	------	----

任务	分值	考核要点	评分要点		备注
职业素养 (20分)	20分	职业素养与职业道德	具备良好的职业道德：讲诚信，考核中没有不诚实行为；具有较强的正义感；职业道德信念强，热爱旅游事业，具有献身旅游事业的奉献精神。		①职业素养是学生完成任务的基础。 ②出现明显失误造成、设备损坏等安全事故； 严重违反考场纪律，造成恶劣影响的记0分
创作导游词 (15分)	4分	导游词内容	好 4分	内容健康、准确，主题鲜明，信息完整。	
			较好 3分	内容健康，准确，主题比较明确，信息比较完整。	
			一般 1-2分	内容健康、基本准确，主题欠明确，信息不明。	
	6分	导游词结构	好 6分	结构合理，层次分明，详略得当，逻辑性强。	
			较好 4-5分	结构比较合理，层次比较分明，详略比较得当，逻辑性比较强。	
			一般 1-3分	结构基本合理，层次基本分明，详略基本得当，逻辑性一般。	
	5分	导游词文化内涵	好 5分	文化内涵深厚。	
			较好 3-4分	文化内涵比较深厚。	
			一般 1-2分	文化内涵一般。	
导游词讲解 (25分)	6分	仪容仪表	好 6分	礼貌到位、精神饱满，着装妆容自然得体，符合导游职业规范要求。	
			较好 4-5分	礼貌比较到位、精神比较饱满，着装妆容比较得体，比较符合导游职业规范要求。	
			一般 1-3分	礼貌基本到位、精神还算饱满，着装妆容基本得体，基本符合导游职业规范要求。	
	5分	讲解策略	好 5分	角度新颖，通俗易懂，生动幽默，富有感染力、亲和力，适合服务对象特点	
			较好 3-4分	角度比较新颖，通俗易懂，有较好的感染力、亲和力，比较适合服务对象特点。	
			一般 1-2分	角度普通，有一定的感染力、亲和力，基本适合服务对象特点。	
	6分	语音语调	好 6分	普通话标准，语调自然，音量和语速适中，节奏合理。	
			较好 4-5分	普通话比较标准，语调比较自然，音量和语速比较得当，节奏比较合	

任务	分值	考核要点	评分要点		备注
				理。	
			一般 1-3分	普通话一般，语调基本自然，音量和语速基本得当，节奏基本合理。	
			好 6分	口齿清楚，语法正确，表达自然流畅。	
			较好 4-5分	口齿比较清楚，语法正确，表达比较自然流畅。	
			一般 1-3分	口齿基本清楚，语法基本正确，表达基本流畅。	
2分	讲解时长	计时器提醒。导游词讲解不足规定时长，每30秒扣0.5分，不足30秒按30秒计算。			
导游应变能力第一题 (20分)	20分	导游应变能力	好 14-20分	语言流畅，口齿清晰，考虑问题周到，分析问题深入，处理原则正确，处理程序合理，处理方法得当。	
			较好 7-13分	语言较流畅，口齿较清晰，考虑问题较为周到，分析较深入。处理原则较为正确，处理程序较为合理。	
			一般 1-6分	语言欠流畅，口齿欠清晰，考虑问题欠周到，分析欠深入。逻辑性一般，处理原则欠正确，处理程序欠合理，处理方法欠妥当。	
导游应变能力第二题 (20分)	20分	导游应变能力	好 14-20分	语言流畅，口齿清晰，考虑问题周到，分析问题深入，处理原则正确，处理程序合理，处理方法得当。	
			较好 7-13分	语言较流畅，口齿较清晰，考虑问题较为周到，分析较深入。处理原则较为正确，处理程序较为合理。	
			一般 1-6分	语言欠流畅，口齿欠清晰，考虑问题欠周到，分析欠深入。逻辑性一般，处理原则欠正确，处理程序欠合理，处理方法欠妥当。	

## 1-1-28 凤凰古城女性观光团导游词创作讲解与带团技能(导游服务)

### (1) 任务描述

案例:

①小陈带领该旅游团队来到凤凰古城，游客要求介绍凤

凰古城概况、熊希龄故居、虹桥、沈从文墓地、墓碑铭文等，请综合景点的相关知识，运用相关讲解技巧，结合女性观光旅游团的特点，创作一段讲解时间约3到5分钟的导游词，并现场展示。

②午餐时，司机表示要喝点小酒提提神，导游员能给出什么建议？

③一游客在游览期间要求租自行车上街游玩，导游员应该如何处理？

## (2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	备考教室：多媒体教室，照明、通风良好	必备
	面试教室：多媒体教室若干间，照明、通风良好	
设备	每间备考教室：若干白纸，若干座椅	必备
	每间面试教室一台电脑，一台投影仪，若干座椅	
工具	自备导游旗、小蜜蜂扩音器、计时器	按需选备

## (3) 考核时量

考核时量：60分钟。

现场导游词创作和导游应变能力在候考教室进行纸质作答，时间50分钟。现场导游词讲解及导游应变能力面试，在面试教室进行，其中现场导游词讲解为3-5分钟，导游应变能力面试为3-5分钟。

## (4) 评分细则

任务	分值	考核要点	评分要点	备注
职业素养 (20分)	20分	职业素养与职业道德	具备良好的职业道德：讲诚信，考核中没有不诚实行为；具有较强的正义感；职业道德信念强，热爱旅游事业，具有献身旅游事业的奉献精神。	①职业素养是学生完成任务

任务	分值	考核要点	评分要点		备注
创作导游词 (15分)	4分	导游词内容	好 4分	内容健康、准确，主题鲜明，信息完整。	的基础。 ②出现明显失误造成、设备损坏等安全事故； 严重违反考场纪律，造成恶劣影响的记0分
			较好 3分	内容健康，准确，主题比较明确，信息比较完整。	
			一般 1-2分	内容健康、基本准确，主题欠明确，信息不明。	
	6分	导游词结构	好 6分	结构合理，层次分明，详略得当，逻辑性强。	
			较好 4-5分	结构比较合理，层次比较分明，详略比较得当，逻辑性比较强。	
			一般 1-3分	结构基本合理，层次基本分明，详略基本得当，逻辑性一般。	
	5分	导游词文化内涵	好 5分	文化内涵深厚。	
			较好 3-4分	文化内涵比较深厚。	
			一般 1-2分	文化内涵一般。	
导游词讲解 (25分)	6分	仪容仪表	好 6分	礼貌到位、精神饱满，着装妆容自然得体，符合导游职业规范要求。	
			较好 4-5分	礼貌比较到位、精神比较饱满，着装妆容比较得体，比较符合导游职业规范要求。	
			一般 1-3分	礼貌基本到位、精神还算饱满，着装妆容基本得体，基本符合导游职业规范要求。	
	5分	讲解策略	好 5分	角度新颖，通俗易懂，生动幽默，富有感染力、亲和力，适合服务对象特点	
			较好 3-4分	角度比较新颖，通俗易懂，有较好的感染力、亲和力，比较适合服务对象特点。	
			一般 1-2分	角度普通，有一定的感染力、亲和力，基本适合服务对象特点。	
	6分	语音语调	好 6分	普通话标准，语调自然，音量和语速适中，节奏合理。	
			较好 4-5分	普通话比较标准，语调比较自然，音量和语速比较得当，节奏比较合理。	
			一般 1-3分	普通话一般，语调基本自然，音量和语速基本得当，节奏基本合理。	
	6分	表达能力	好	口齿清楚，语法正确，表达自然流	

任务	分值	考核要点	评分要点		备注
			6分	畅。	
			较好 4-5分	口齿比较清楚，语法正确，表达比较自然流畅。	
			一般 1-3分	口齿基本清楚，语法基本正确，表达基本流畅。	
	2分	讲解时长	计时器提醒。导游词讲解不足规定时长，每30秒扣0.5分，不足30秒按30秒计算。		
导游应变能力第一题 (20分)	20分	导游应变能力	好 14-20分	语言流畅，口齿清晰，考虑问题周到，分析问题深入，处理原则正确，处理程序合理，处理方法得当。	
			较好 7-13分	语言较流畅，口齿较清晰，考虑问题较为周到，分析较深入。处理原则较为正确，处理程序较为合理。	
			一般 1-6分	语言欠流畅，口齿欠清晰，考虑问题欠周到，分析欠深入。逻辑性一般，处理原则欠正确，处理程序欠合理，处理方法欠妥当。	
导游应变能力第二题 (20分)	20分	导游应变能力	好 14-20分	语言流畅，口齿清晰，考虑问题周到，分析问题深入，处理原则正确，处理程序合理，处理方法得当。	
			较好 7-13分	语言较流畅，口齿较清晰，考虑问题较为周到，分析较深入。处理原则较为正确，处理程序较为合理。	
			一般 1-6分	语言欠流畅，口齿欠清晰，考虑问题欠周到，分析欠深入。逻辑性一般，处理原则欠正确，处理程序欠合理，处理方法欠妥当。	

## 1-1-29 凤凰古城亲子团景点创作讲解与带团技能（导游服务）

### （1）任务描述

案例：

凤凰观光旅行社的导游小李代表该旅行社接待了一个来自安徽省32人的亲子旅游团队。

①小李带领该旅游团队来到凤凰古城，游客要求介绍凤

凰古城概况、沈从文故居、虹桥和沈从文墓地、墓碑铭文等，请综合景点的相关知识，运用相关讲解技巧，结合亲子旅游团的特点，创作一段讲解时间约3到5分钟的导游词，并现场展示。

②在凤凰古城内游览时，老人忽然心脏病突发，导游要怎么做？

③饭店退房时，发现某间房的床单被烟头烫了个洞，需要向游客收取费用，导游人员应该怎么办？

## (2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	备考教室：多媒体教室，照明、通风良好	必备
	面试教室：多媒体教室若干间，照明、通风良好	
设备	每间备考教室：若干白纸，若干座椅	必备
	每间面试教室一台电脑，一台投影仪，若干座椅	
工具	自备导游旗、小蜜蜂扩音器、计时器	按需选备

## (3) 考核时量

考核时量：60分钟。

现场导游词创作和导游应变能力在候考教室进行纸质作答，时间50分钟。现场导游词讲解及导游应变能力面试，在面试教室进行，其中现场导游词讲解为3-5分钟，导游应变能力面试为3-5分钟。

## (5) 评分细则

任务	分值	考核要点	评分要点	备注
职业素养 (20分)	20分	职业素养与职业道德	具备良好的职业道德：讲诚信，考核中没有不诚实行为；具有较强的正义感；职业道德信念强，热爱旅游事业，具有献身旅游事业的奉献精神。	①职业素养是学生完成任务

任务	分值	考核要点	评分要点		备注
创作导游词 (15分)	4分	导游词内容	好 4分	内容健康、准确，主题鲜明，信息完整。	的基础。 ②出现明显失误造成、设备损坏等安全事故； 严重违反考场纪律，造成恶劣影响的记0分
			较好 3分	内容健康，准确，主题比较明确，信息比较完整。	
			一般 1-2分	内容健康、基本准确，主题欠明确，信息不明。	
	6分	导游词结构	好 6分	结构合理，层次分明，详略得当，逻辑性强。	
			较好 4-5分	结构比较合理，层次比较分明，详略比较得当，逻辑性比较强。	
			一般 1-3分	结构基本合理，层次基本分明，详略基本得当，逻辑性一般。	
	5分	导游词文化内涵	好 5分	文化内涵深厚。	
			较好 3-4分	文化内涵比较深厚。	
			一般 1-2分	文化内涵一般。	
导游词讲解 (25分)	6分	仪容仪表	好 6分	礼貌到位、精神饱满，着装妆容自然得体，符合导游职业规范要求。	
			较好 4-5分	礼貌比较到位、精神比较饱满，着装妆容比较得体，比较符合导游职业规范要求。	
			一般 1-3分	礼貌基本到位、精神还算饱满，着装妆容基本得体，基本符合导游职业规范要求。	
	5分	讲解策略	好 5分	角度新颖，通俗易懂，生动幽默，富有感染力、亲和力，适合服务对象特点	
			较好 3-4分	角度比较新颖，通俗易懂，有较好的感染力、亲和力，比较适合服务对象特点。	
			一般 1-2分	角度普通，有一定的感染力、亲和力，基本适合服务对象特点。	
	6分	语音语调	好 6分	普通话标准，语调自然，音量和语速适中，节奏合理。	
			较好 4-5分	普通话比较标准，语调比较自然，音量和语速比较得当，节奏比较合理。	
			一般 1-3分	普通话一般，语调基本自然，音量和语速基本得当，节奏基本合理。	
	6分	表达能力	好	口齿清楚，语法正确，表达自然流	

任务	分值	考核要点	评分要点		备注
			6分	畅。	
			较好 4-5分	口齿比较清楚，语法正确，表达比较自然流畅。	
			一般 1-3分	口齿基本清楚，语法基本正确，表达基本流畅。	
	2分	讲解时长	计时器提醒。导游词讲解不足规定时长，每30秒扣0.5分，不足30秒按30秒计算。		
导游应变能力第一题 (20分)	20分	导游应变能力	好 14-20分	语言流畅，口齿清晰，考虑问题周到，分析问题深入，处理原则正确，处理程序合理，处理方法得当。	
			较好 7-13分	语言较流畅，口齿较清晰，考虑问题较为周到，分析较深入。处理原则较为正确，处理程序较为合理。	
			一般 1-6分	语言欠流畅，口齿欠清晰，考虑问题欠周到，分析欠深入。逻辑性一般，处理原则欠正确，处理程序欠合理，处理方法欠妥当。	
导游应变能力第二题 (20分)	20分	导游应变能力	好 14-20分	语言流畅，口齿清晰，考虑问题周到，分析问题深入，处理原则正确，处理程序合理，处理方法得当。	
			较好 7-13分	语言较流畅，口齿较清晰，考虑问题较为周到，分析较深入。处理原则较为正确，处理程序较为合理。	
			一般 1-6分	语言欠流畅，口齿欠清晰，考虑问题欠周到，分析欠深入。逻辑性一般，处理原则欠正确，处理程序欠合理，处理方法欠妥当。	

### 1-1-30 天子山亲子团景点创作讲解与参观游览服务（导游服务）

#### (1) 任务描述

案 例：

张家界观光旅行社的导游小李代表该旅行社接待了一个来自江西省30人的亲子旅游团队。

①小李带领该旅游团队来到天子山旅游区，游客要求介

绍天子山名称由来、张家界地貌特色、人工景点特色、形成过程和条件，以及天子山重要景点，如贺龙公园、御笔峰等，请综合景点的相关知识，运用相关讲解技巧，结合亲子旅游团的特点，创作一段讲解时间约3到5分钟的导游词，并现场展示。

②游览时，因天气炎热，有几位客人出现了中暑症状，导游员应该如何处理？

③旅游团有客人向导游员提出希望寻找当地一位失散多年的朋友，这时导游员应该如何处理？

## (2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	备考教室：多媒体教室，照明、通风良好	必备
	面试教室：多媒体教室若干间，照明、通风良好	
设备	每间备考教室：若干白纸，若干座椅	必备
	每间面试教室一台电脑，一台投影仪，若干座椅	
工具	自备导游旗、小蜜蜂扩音器、计时器	按需选备

## (3) 考核时量

考核时量：60分钟。

现场导游词创作和导游应变能力在候考教室进行纸质作答，时间50分钟。现场导游词讲解及导游应变能力面试，在面试教室进行，其中现场导游词讲解为3-5分钟，导游应变能力面试为3-5分钟。

## (4) 评分细则

任务	分值	考核要点	评分要点	备注
----	----	------	------	----

任务	分值	考核要点	评分要点		备注
职业素养 (20分)	20分	职业素养与职业道德	具备良好的职业道德：讲诚信，考核中没有不诚实行为；具有较强的正义感；职业道德信念强，热爱旅游事业，具有献身旅游事业的奉献精神。		①职业素养是学生完成任务的基础。 ②出现明显失误造成、设备损坏等安全事故； 严重违反考场纪律，造成恶劣影响的记0分
创作导游词 (15分)	4分	导游词内容	好 4分	内容健康、准确，主题鲜明，信息完整。	
			较好 3分	内容健康，准确，主题比较明确，信息比较完整。	
			一般 1-2分	内容健康、基本准确，主题欠明确，信息不明。	
	6分	导游词结构	好 6分	结构合理，层次分明，详略得当，逻辑性强。	
			较好 4-5分	结构比较合理，层次比较分明，详略比较得当，逻辑性比较强。	
			一般 1-3分	结构基本合理，层次基本分明，详略基本得当，逻辑性一般。	
	5分	导游词文化内涵	好 5分	文化内涵深厚。	
			较好 3-4分	文化内涵比较深厚。	
			一般 1-2分	文化内涵一般。	
导游词讲解 (25分)	6分	仪容仪表	好 6分	礼貌到位、精神饱满，着装妆容自然得体，符合导游职业规范要求。	
			较好 4-5分	礼貌比较到位、精神比较饱满，着装妆容比较得体，比较符合导游职业规范要求。	
			一般 1-3分	礼貌基本到位、精神还算饱满，着装妆容基本得体，基本符合导游职业规范要求。	
	5分	讲解策略	好 5分	角度新颖，通俗易懂，生动幽默，富有感染力、亲和力，适合服务对象特点	
			较好 3-4分	角度比较新颖，通俗易懂，有较好的感染力、亲和力，比较适合服务对象特点。	
			一般 1-2分	角度普通，有一定的感染力、亲和力，基本适合服务对象特点。	
	6分	语音语调	好 6分	普通话标准，语调自然，音量和语速适中，节奏合理。	
			较好 4-5分	普通话比较标准，语调比较自然，音量和语速比较得当，节奏比较合	

任务	分值	考核要点	评分要点		备注
				理。	
			一般 1-3分	普通话一般，语调基本自然，音量和语速基本得当，节奏基本合理。	
			好 6分	口齿清楚，语法正确，表达自然流畅。	
			较好 4-5分	口齿比较清楚，语法正确，表达比较自然流畅。	
			一般 1-3分	口齿基本清楚，语法基本正确，表达基本流畅。	
2分	讲解时长	计时器提醒。导游词讲解不足规定时长，每30秒扣0.5分，不足30秒按30秒计算。			
导游应变能力第一题 (20分)	20分	导游应变能力	好 14-20分	语言流畅，口齿清晰，考虑问题周到，分析问题深入，处理原则正确，处理程序合理，处理方法得当。	
			较好 7-13分	语言较流畅，口齿较清晰，考虑问题较为周到，分析较深入。处理原则较为正确，处理程序较为合理。	
			一般 1-6分	语言欠流畅，口齿欠清晰，考虑问题欠周到，分析欠深入。逻辑性一般，处理原则欠正确，处理程序欠合理，处理方法欠妥当。	
导游应变能力第二题 (20分)	20分	导游应变能力	好 14-20分	语言流畅，口齿清晰，考虑问题周到，分析问题深入，处理原则正确，处理程序合理，处理方法得当。	
			较好 7-13分	语言较流畅，口齿较清晰，考虑问题较为周到，分析较深入。处理原则较为正确，处理程序较为合理。	
			一般 1-6分	语言欠流畅，口齿欠清晰，考虑问题欠周到，分析欠深入。逻辑性一般，处理原则欠正确，处理程序欠合理，处理方法欠妥当。	

## 1-1-31 韶山教师团景点创作讲解与接站、购物服务（导游服务）

### (1) 任务描述

案 例：

韶山观光旅行社的导游小肖代表该旅行社接待了一个来自吉林省 30 人的教师旅游团队。

①小肖带领该旅游团队来到韶山的毛泽东故居，游客要求介绍要求介绍故居的基本情况、布局特色、两口池塘及代表性房间如毛泽东父母卧室、毛泽东卧室、毛泽覃卧室和毛泽民卧室等，请综合景点的相关知识，运用相关讲解技巧，结合教师旅游团的特点，创作一段讲解时间约 3 到 5 分钟的导游词，并现场展示。

②有游客买了大件的湘绣屏风，无法随身带回家，导游员要怎么办？

③如果导游员接到团队，安排大家上车后，才发现是接错了团，导游员要怎么办？

## (2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	备考教室：多媒体教室，照明、通风良好	必备
	面试教室：多媒体教室若干间，照明、通风良好	
设备	每间备考教室：若干白纸，若干座椅	必备
	每间面试教室一台电脑，一台投影仪，若干座椅	
工具	自备导游旗、小蜜蜂扩音器、计时器	按需选备

## (3) 考核时量

考核时量：60 分钟。

现场导游词创作和导游应变能力在候考教室进行纸质作答，时间 50 分钟。现场导游词讲解及导游应变能力面试，在面试教室进行，其中现场导游词讲解为 3-5 分钟，导游应变能力面试为 3—5 分钟。

### (5) 评分细则

任务	分值	考核要点	评分要点		备注
职业素养 (20分)	20分	职业素养与职业道德	具备良好的职业道德：讲诚信，考核中没有不诚实行为；具有较强的正义感；职业道德信念强，热爱旅游事业，具有献身旅游事业的奉献精神。		①职业素养是学生完成任务的基础。 ②出现明显失误造成、设备损坏等安全事故； 严重违反考场纪律，造成恶劣影响的记0分
创作导游词 (15分)	4分	导游词内容	好 4分	内容健康、准确，主题鲜明，信息完整。	
			较好 3分	内容健康，准确，主题比较明确，信息比较完整。	
			一般 1-2分	内容健康、基本准确，主题欠明确，信息不明。	
	6分	导游词结构	好 6分	结构合理，层次分明，详略得当，逻辑性强。	
			较好 4-5分	结构比较合理，层次比较分明，详略比较得当，逻辑性比较强。	
			一般 1-3分	结构基本合理，层次基本分明，详略基本得当，逻辑性一般。	
	5分	导游词文化内涵	好 5分	文化内涵深厚。	
			较好 3-4分	文化内涵比较深厚。	
			一般 1-2分	文化内涵一般。	
导游词讲解 (25分)	6分	仪容仪表	好 6分	礼貌到位、精神饱满，着装妆容自然得体，符合导游职业规范要求。	
			较好 4-5分	礼貌比较到位、精神比较饱满，着装妆容比较得体，比较符合导游职业规范要求。	
			一般 1-3分	礼貌基本到位、精神还算饱满，着装妆容基本得体，基本符合导游职业规范要求。	
	5分	讲解策略	好 5分	角度新颖，通俗易懂，生动幽默，富有感染力、亲和力，适合服务对象特点	
			较好 3-4分	角度比较新颖，通俗易懂，有较好的感染力、亲和力，比较适合服务对象特点。	
			一般 1-2分	角度普通，有一定的感染力、亲和力，基本适合服务对象特点。	
	6分	语音语调	好 6分	普通话标准，语调自然，音量和语速适中，节奏合理。	

任务	分值	考核要点	评分要点		备注
			较好 4-5分	普通话比较标准，语调比较自然，音量和语速比较得当，节奏比较合理。	
			一般 1-3分	普通话一般，语调基本自然，音量和语速基本得当，节奏基本合理。	
			好 6分	口齿清楚，语法正确，表达自然流畅。	
	6分	表达能力	较好 4-5分	口齿比较清楚，语法正确，表达比较自然流畅。	
			一般 1-3分	口齿基本清楚，语法基本正确，表达基本流畅。	
			2分	讲解时长	
导游应变能力第一题 (20分)	20分	导游应变能力	好 14-20分	语言流畅，口齿清晰，考虑问题周到，分析问题深入，处理原则正确，处理程序合理，处理方法得当。	
			较好 7-13分	语言较流畅，口齿较清晰，考虑问题较为周到，分析较深入。处理原则较为正确，处理程序较为合理。	
			一般 1-6分	语言欠流畅，口齿欠清晰，考虑问题欠周到，分析欠深入。逻辑性一般，处理原则欠正确，处理程序欠合理，处理方法欠妥当。	
导游应变能力第二题 (20分)	20分	导游应变能力	好 14-20分	语言流畅，口齿清晰，考虑问题周到，分析问题深入，处理原则正确，处理程序合理，处理方法得当。	
			较好 7-13分	语言较流畅，口齿较清晰，考虑问题较为周到，分析较深入。处理原则较为正确，处理程序较为合理。	
			一般 1-6分	语言欠流畅，口齿欠清晰，考虑问题欠周到，分析欠深入。逻辑性一般，处理原则欠正确，处理程序欠合理，处理方法欠妥当。	

## 1-1-32 马王堆汉墓老年团景点创作讲解与带团技能（导游服务）

### (1) 任务描述

案 例：

长沙观光旅行社的导游小张代表该旅行社接待了一个来自浙江省 26 人的老年旅游团队。

①小张带领该旅游团队来到湖南省博物院相关展区，游客要求介绍马王堆汉墓的基本情况及其重要文物，如简帛典藏、T 型帛画和马王堆汉墓的历史地位价值等，请综合所学相关知识，运用相关讲解技巧，结合老年旅游团的特点，创作一段讲解时间约 3 到 5 分钟的导游词，并现场展示。

②有位游客告诉你，同房的另一位游客晚上睡觉打鼾，提出想换单间，导游员应该怎么办？

③导游员准备致欢迎词的时候，发现车上麦克风坏了，无法扩音，怎么办？

## (2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	备考教室：多媒体教室，照明、通风良好	必备
	面试教室：多媒体教室若干间，照明、通风良好	
设备	每间备考教室：若干白纸，若干座椅	必备
	每间面试教室一台电脑，一台投影仪，若干座椅	
工具	自备导游旗、小蜜蜂扩音器、计时器	按需选备

## (3) 考核时量

考核时量：60 分钟。

现场导游词创作和导游应变能力在候考教室进行纸质作答，时间 50 分钟。现场导游词讲解及导游应变能力面试，在面试教室进行，其中现场导游词讲解为 3-5 分钟，导游应变能力面试为 3-5 分钟。

## (4) 评分细则

任务	分值	考核要点	评分要点	备注
----	----	------	------	----

任务	分值	考核要点	评分要点		备注
职业素养 (20分)	20分	职业素养与职业道德	具备良好的职业道德：讲诚信，考核中没有不诚实行为；具有较强的正义感；职业道德信念强，热爱旅游事业，具有献身旅游事业的奉献精神。		①职业素养是学生完成任务的基础。 ②出现明显失误造成、设备损坏等安全事故； 严重违反考场纪律，造成恶劣影响的记0分
创作导游词 (15分)	4分	导游词内容	好 4分	内容健康、准确，主题鲜明，信息完整。	
			较好 3分	内容健康，准确，主题比较明确，信息比较完整。	
			一般 1-2分	内容健康、基本准确，主题欠明确，信息不明。	
	6分	导游词结构	好 6分	结构合理，层次分明，详略得当，逻辑性强。	
			较好 4-5分	结构比较合理，层次比较分明，详略比较得当，逻辑性比较强。	
			一般 1-3分	结构基本合理，层次基本分明，详略基本得当，逻辑性一般。	
	5分	导游词文化内涵	好 5分	文化内涵深厚。	
			较好 3-4分	文化内涵比较深厚。	
			一般 1-2分	文化内涵一般。	
导游词讲解 (25分)	6分	仪容仪表	好 6分	礼貌到位、精神饱满，着装妆容自然得体，符合导游职业规范要求。	
			较好 4-5分	礼貌比较到位、精神比较饱满，着装妆容比较得体，比较符合导游职业规范要求。	
			一般 1-3分	礼貌基本到位、精神还算饱满，着装妆容基本得体，基本符合导游职业规范要求。	
	5分	讲解策略	好 5分	角度新颖，通俗易懂，生动幽默，富有感染力、亲和力，适合服务对象特点	
			较好 3-4分	角度比较新颖，通俗易懂，有较好的感染力、亲和力，比较适合服务对象特点。	
			一般 1-2分	角度普通，有一定的感染力、亲和力，基本适合服务对象特点。	
	6分	语音语调	好 6分	普通话标准，语调自然，音量和语速适中，节奏合理。	
			较好 4-5分	普通话比较标准，语调比较自然，音量和语速比较得当，节奏比较合	

任务	分值	考核要点	评分要点		备注
				理。	
			一般 1-3分	普通话一般，语调基本自然，音量和语速基本得当，节奏基本合理。	
			好 6分	口齿清楚，语法正确，表达自然流畅。	
			较好 4-5分	口齿比较清楚，语法正确，表达比较自然流畅。	
			一般 1-3分	口齿基本清楚，语法基本正确，表达基本流畅。	
2分	讲解时长	计时器提醒。导游词讲解不足规定时长，每30秒扣0.5分，不足30秒按30秒计算。			
导游应变能力第一题 (20分)	20分	导游应变能力	好 14-20分	语言流畅，口齿清晰，考虑问题周到，分析问题深入，处理原则正确，处理程序合理，处理方法得当。	
			较好 7-13分	语言较流畅，口齿较清晰，考虑问题较为周到，分析较深入。处理原则较为正确，处理程序较为合理。	
			一般 1-6分	语言欠流畅，口齿欠清晰，考虑问题欠周到，分析欠深入。逻辑性一般，处理原则欠正确，处理程序欠合理，处理方法欠妥当。	
导游应变能力第二题 (20分)	20分	导游应变能力	好 14-20分	语言流畅，口齿清晰，考虑问题周到，分析问题深入，处理原则正确，处理程序合理，处理方法得当。	
			较好 7-13分	语言较流畅，口齿较清晰，考虑问题较为周到，分析较深入。处理原则较为正确，处理程序较为合理。	
			一般 1-6分	语言欠流畅，口齿欠清晰，考虑问题欠周到，分析欠深入。逻辑性一般，处理原则欠正确，处理程序欠合理，处理方法欠妥当。	

### 1-1-33 凤凰古城老年团景点创作讲解与购物、送站服务(导游服务)

#### (1) 任务描述

案 例:

凤凰观光旅行社的导游小刘代表该旅行社接待了一个来自贵州省 40 人的老年旅游团队。

①小李带领该旅游团队来到凤凰古城，游客要求介绍凤凰古城概况、熊希龄故居、虹桥及沈从文墓地、墓碑铭文等，请综合景点的相关知识，运用相关讲解技巧，结合老年旅游团的特点，创作一段讲解时间约 3 到 5 分钟的导游词，并现场展示。

②有游客买了当地特色银饰，买回后怀疑是假的，想要退货，导游员要怎么办？

③到了机场，收集大家证件的时候，有位游客发现自己未带身份证，导游员应该怎么办？

## (2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	备考教室：多媒体教室，照明、通风良好	必备
	面试教室：多媒体教室若干间，照明、通风良好	
设备	每间备考教室：若干白纸，若干座椅	必备
	每间面试教室一台电脑，一台投影仪，若干座椅	
工具	自备导游旗、小蜜蜂扩音器、计时器	按需选备

## (3) 考核时量

考核时量：60 分钟。

现场导游词创作和导游应变能力在候考教室进行纸质作答，时间 50 分钟。现场导游词讲解及导游应变能力面试，在面试教室进行，其中现场导游词讲解为 3-5 分钟，导游应变能力面试为 3—5 分钟。

## (4) 评分细则

任务	分值	考核要点	评分要点	备注
----	----	------	------	----

任务	分值	考核要点	评分要点		备注
职业素养 (20分)	20分	职业素养与职业道德	具备良好的职业道德：讲诚信，考核中没有不诚实行为；具有较强的正义感；职业道德信念强，热爱旅游事业，具有献身旅游事业的奉献精神。		①职业素养是学生完成任务的基础。 ②出现明显失误造成、设备损坏等安全事故； 严重违反考场纪律，造成恶劣影响的记0分
创作导游词 (15分)	4分	导游词内容	好 4分	内容健康、准确，主题鲜明，信息完整。	
			较好 3分	内容健康，准确，主题比较明确，信息比较完整。	
			一般 1-2分	内容健康、基本准确，主题欠明确，信息不明。	
	6分	导游词结构	好 6分	结构合理，层次分明，详略得当，逻辑性强。	
			较好 4-5分	结构比较合理，层次比较分明，详略比较得当，逻辑性比较强。	
			一般 1-3分	结构基本合理，层次基本分明，详略基本得当，逻辑性一般。	
	5分	导游词文化内涵	好 5分	文化内涵深厚。	
			较好 3-4分	文化内涵比较深厚。	
			一般 1-2分	文化内涵一般。	
导游词讲解 (25分)	6分	仪容仪表	好 6分	礼貌到位、精神饱满，着装妆容自然得体，符合导游职业规范要求。	
			较好 4-5分	礼貌比较到位、精神比较饱满，着装妆容比较得体，比较符合导游职业规范要求。	
			一般 1-3分	礼貌基本到位、精神还算饱满，着装妆容基本得体，基本符合导游职业规范要求。	
	5分	讲解策略	好 5分	角度新颖，通俗易懂，生动幽默，富有感染力、亲和力，适合服务对象特点	
			较好 3-4分	角度比较新颖，通俗易懂，有较好的感染力、亲和力，比较适合服务对象特点。	
			一般 1-2分	角度普通，有一定的感染力、亲和力，基本适合服务对象特点。	
	6分	语音语调	好 6分	普通话标准，语调自然，音量和语速适中，节奏合理。	
			较好 4-5分	普通话比较标准，语调比较自然，音量和语速比较得当，节奏比较合	

任务	分值	考核要点	评分要点		备注
				理。	
			一般 1-3分	普通话一般，语调基本自然，音量和语速基本得当，节奏基本合理。	
			好 7分	口齿清楚，语法正确，表达自然流畅。	
			较好 4-6分	口齿比较清楚，语法正确，表达比较自然流畅。	
			一般 1-3分	口齿基本清楚，语法基本正确，表达基本流畅。	
2分	讲解时长	计时器提醒。导游词讲解不足规定时长，每30秒扣0.5分，不足30秒按30秒计算。			
导游应变能力第一题 (20分)	20分	导游应变能力	好 14-20分	语言流畅，口齿清晰，考虑问题周到，分析问题深入，处理原则正确，处理程序合理，处理方法得当。	
			较好 7-13分	语言较流畅，口齿较清晰，考虑问题较为周到，分析较深入。处理原则较为正确，处理程序较为合理。	
			一般 1-6分	语言欠流畅，口齿欠清晰，考虑问题欠周到，分析欠深入。逻辑性一般，处理原则欠正确，处理程序欠合理，处理方法欠妥当。	
导游应变能力第二题 (20分)	20分	导游应变能力	好 14-20分	语言流畅，口齿清晰，考虑问题周到，分析问题深入，处理原则正确，处理程序合理，处理方法得当。	
			较好 7-13分	语言较流畅，口齿较清晰，考虑问题较为周到，分析较深入。处理原则较为正确，处理程序较为合理。	
			一般 1-6分	语言欠流畅，口齿欠清晰，考虑问题欠周到，分析欠深入。逻辑性一般，处理原则欠正确，处理程序欠合理，处理方法欠妥当。	

## 1-1-34 天子山老年团景点创作讲解与购物、送站服务（导游服务）

### (1) 任务描述

案 例：

张家界观光旅行社的导游小李代表该旅行社接待了一个来自江苏省 26 人的老年旅游团队。

①小李带领该旅游团队来到天子山旅游区,游客要求介绍天子山名称由来、神话传说、张家界地貌、形成过程和条件、神堂湾、点将台、仙女献花等,请综合景点的相关知识,运用相关讲解技巧,结合老年旅游团的特点,创作一段讲解时间约 3 到 5 分钟的导游词,并现场展示。

②有游客买了当地特色手工艺品,买回后怀疑是次品,想要退货,导游员要怎么办?

③到了机场,收集大家证件的时候,有位游客发现自己未带身份证,导游员应该怎么办?

## (2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	备考教室:多媒体教室,照明、通风良好	必备
	面试教室:多媒体教室若干间,照明、通风良好	
设备	每间备考教室:若干白纸,若干座椅	必备
	每间面试教室一台电脑,一台投影仪,若干座椅	
工具	自备导游旗、小蜜蜂扩音器、计时器	按需选备

## (3) 考核时量

考核时量:60 分钟。

现场导游词创作和导游应变能力在候考教室进行纸质作答,时间 50 分钟。现场导游词讲解及导游应变能力面试,在面试教室进行,其中现场导游词讲解为 3-5 分钟,导游应变能力面试为 3-5 分钟。

## (4) 评分细则

任务	分值	考核要点	评分要点	备注
----	----	------	------	----

任务	分值	考核要点	评分要点		备注
职业素养 (20分)	20分	职业素养与职业道德	具备良好的职业道德：讲诚信，考核中没有不诚实行为；具有较强的正义感；职业道德信念强，热爱旅游事业，具有献身旅游事业的奉献精神。		①职业素养是学生完成任务的基础。 ②出现明显失误造成、设备损坏等安全事故； 严重违反考场纪律，造成恶劣影响的记0分
创作导游词 (15分)	4分	导游词内容	好 4分	内容健康、准确，主题鲜明，信息完整。	
			较好 3分	内容健康，准确，主题比较明确，信息比较完整。	
			一般 1-2分	内容健康、基本准确，主题欠明确，信息不明。	
	6分	导游词结构	好 6分	结构合理，层次分明，详略得当，逻辑性强。	
			较好 4-5分	结构比较合理，层次比较分明，详略比较得当，逻辑性比较强。	
			一般 1-3分	结构基本合理，层次基本分明，详略基本得当，逻辑性一般。	
	5分	导游词文化内涵	好 5分	文化内涵深厚。	
			较好 3-4分	文化内涵比较深厚。	
			一般 1-2分	文化内涵一般。	
导游词讲解 (25分)	6分	仪容仪表	好 6分	礼貌到位、精神饱满，着装妆容自然得体，符合导游职业规范要求。	
			较好 4-5分	礼貌比较到位、精神比较饱满，着装妆容比较得体，比较符合导游职业规范要求。	
			一般 1-3分	礼貌基本到位、精神还算饱满，着装妆容基本得体，基本符合导游职业规范要求。	
	5分	讲解策略	好 5分	角度新颖，通俗易懂，生动幽默，富有感染力、亲和力，适合服务对象特点	
			较好 3-4分	角度比较新颖，通俗易懂，有较好的感染力、亲和力，比较适合服务对象特点。	
			一般 1-2分	角度普通，有一定的感染力、亲和力，基本适合服务对象特点。	
	6分	语音语调	好 6分	普通话标准，语调自然，音量和语速适中，节奏合理。	
			较好 4-5分	普通话比较标准，语调比较自然，音量和语速比较得当，节奏比较合	

任务	分值	考核要点	评分要点		备注
				理。	
			一般 1-3分	普通话一般，语调基本自然，音量和语速基本得当，节奏基本合理。	
			好 6分	口齿清楚，语法正确，表达自然流畅。	
			较好 4-5分	口齿比较清楚，语法正确，表达比较自然流畅。	
			一般 1-3分	口齿基本清楚，语法基本正确，表达基本流畅。	
2分	讲解时长	计时器提醒。导游词讲解不足规定时长，每30秒扣0.5分，不足30秒按30秒计算。			
导游应变能力第一题 (20分)	20分	导游应变能力	好 14-20分	语言流畅，口齿清晰，考虑问题周到，分析问题深入，处理原则正确，处理程序合理，处理方法得当。	
			较好 7-13分	语言较流畅，口齿较清晰，考虑问题较为周到，分析较深入。处理原则较为正确，处理程序较为合理。	
			一般 1-6分	语言欠流畅，口齿欠清晰，考虑问题欠周到，分析欠深入。逻辑性一般，处理原则欠正确，处理程序欠合理，处理方法欠妥当。	
导游应变能力第二题 (20分)	20分	导游应变能力	好 14-20分	语言流畅，口齿清晰，考虑问题周到，分析问题深入，处理原则正确，处理程序合理，处理方法得当。	
			较好 7-13分	语言较流畅，口齿较清晰，考虑问题较为周到，分析较深入。处理原则较为正确，处理程序较为合理。	
			一般 1-6分	语言欠流畅，口齿欠清晰，考虑问题欠周到，分析欠深入。逻辑性一般，处理原则欠正确，处理程序欠合理，处理方法欠妥当。	

## 1-1-35 马王堆汉墓教师团景点创作讲解与带团技能（导游服务）

### （1）任务描述

案 例：

长沙观光旅行社的导游小张代表该旅行社接待了一个来自四川省 26 人的教师旅游团队。

①小张带领该旅游团队来到湖南省博物院相关展区，游客要求介绍马王堆汉墓的基本情况及其重要文物，如素纱襌衣、T 型帛画、马王堆汉墓的历史地位价值等，请综合所学相关知识，运用相关讲解技巧，结合教师旅游团的特点，创作一段讲解时间约 3 到 5 分钟的导游词，并现场展示。

②旅游过程中，有游客总是迟到，导游员应该怎么做？

③午餐时，司机表示要喝点小酒提提神，导游员能给出什么建议？

## (2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	备考教室：多媒体教室，照明、通风良好	必备
	面试教室：多媒体教室若干间，照明、通风良好	
设备	每间备考教室：若干白纸，若干座椅	必备
	每间面试教室一台电脑，一台投影仪，若干座椅	
工具	自备导游旗、小蜜蜂扩音器、计时器	按需选备

## (3) 考核时量

考核时量：60 分钟。

现场导游词创作和导游应变能力在备考教室进行纸质作答，时间 50 分钟。现场导游词讲解及导游应变能力面试，在面试教室进行，其中现场导游词讲解为 3-5 分钟，导游应变能力面试为 3—5 分钟。

## (4) 评分细则

任务	分值	考核要点	评分要点	备注
----	----	------	------	----

任务	分值	考核要点	评分要点		备注
职业素养 (20分)	20分	职业素养与职业道德	具备良好的职业道德：讲诚信，考核中没有不诚实行为；具有较强的正义感；职业道德信念强，热爱旅游事业，具有献身旅游事业的奉献精神。		①职业素养是学生完成任务的基础。 ②出现明显失误造成、设备损坏等安全事故； 严重违反考场纪律，造成恶劣影响的记0分
创作导游词 (15分)	4分	导游词内容	好 4分	内容健康、准确，主题鲜明，信息完整。	
			较好 3分	内容健康，准确，主题比较明确，信息比较完整。	
			一般 1-2分	内容健康、基本准确，主题欠明确，信息不明。	
	6分	导游词结构	好 6分	结构合理，层次分明，详略得当，逻辑性强。	
			较好 4-5分	结构比较合理，层次比较分明，详略比较得当，逻辑性比较强。	
			一般 1-3分	结构基本合理，层次基本分明，详略基本得当，逻辑性一般。	
	5分	导游词文化内涵	好 5分	文化内涵深厚。	
			较好 3-4分	文化内涵比较深厚。	
			一般 1-2分	文化内涵一般。	
导游词讲解 (25分)	6分	仪容仪表	好 6分	礼貌到位、精神饱满，着装妆容自然得体，符合导游职业规范要求。	
			较好 4-5分	礼貌比较到位、精神比较饱满，着装妆容比较得体，比较符合导游职业规范要求。	
			一般 1-3分	礼貌基本到位、精神还算饱满，着装妆容基本得体，基本符合导游职业规范要求。	
	5分	讲解策略	好 5分	角度新颖，通俗易懂，生动幽默，富有感染力、亲和力，适合服务对象特点	
			较好 3-4分	角度比较新颖，通俗易懂，有较好的感染力、亲和力，比较适合服务对象特点。	
			一般 1-2分	角度普通，有一定的感染力、亲和力，基本适合服务对象特点。	
	6分	语音语调	好 6分	普通话标准，语调自然，音量和语速适中，节奏合理。	
			较好 4-5分	普通话比较标准，语调比较自然，音量和语速比较得当，节奏比较合	

任务	分值	考核要点	评分要点		备注
				理。	
			一般 1-3分	普通话一般，语调基本自然，音量和语速基本得当，节奏基本合理。	
			好 6分	口齿清楚，语法正确，表达自然流畅。	
			较好 4-5分	口齿比较清楚，语法正确，表达比较自然流畅。	
			一般 1-3分	口齿基本清楚，语法基本正确，表达基本流畅。	
2分	讲解时长	计时器提醒。导游词讲解不足规定时长，每30秒扣0.5分，不足30秒按30秒计算。			
导游应变能力第一题 (20分)	20分	导游应变能力	好 14-20分	语言流畅，口齿清晰，考虑问题周到，分析问题深入，处理原则正确，处理程序合理，处理方法得当。	
			较好 7-13分	语言较流畅，口齿较清晰，考虑问题较为周到，分析较深入。处理原则较为正确，处理程序较为合理。	
			一般 1-6分	语言欠流畅，口齿欠清晰，考虑问题欠周到，分析欠深入。逻辑性一般，处理原则欠正确，处理程序欠合理，处理方法欠妥当。	
导游应变能力第二题 (20分)	20分	导游应变能力	好 14-20分	语言流畅，口齿清晰，考虑问题周到，分析问题深入，处理原则正确，处理程序合理，处理方法得当。	
			较好 7-13分	语言较流畅，口齿较清晰，考虑问题较为周到，分析较深入。处理原则较为正确，处理程序较为合理。	
			一般 1-6分	语言欠流畅，口齿欠清晰，考虑问题欠周到，分析欠深入。逻辑性一般，处理原则欠正确，处理程序欠合理，处理方法欠妥当。	

## 1-1-36 湖南概况中学生研学团导游词创作讲解与接站、入住饭店服务（导游服务）

### （1）任务描述

案 例：

长沙观光旅行社的导游小王代表该旅行社接待了一个

来自内蒙古 30 人的中学生研学旅游团队。

①该旅游团队要求导游介绍湖南概况，比如地理环境、湖南特产、主要资源等要素，请综合相关知识，运用相关讲解技巧，结合中学生研学旅游团的特点，创作一段讲解时间约 3 到 5 分钟的导游词，并现场展示。

②导游员在接团后得知自己接错了团，接到了同一家旅行社的另一个旅游团，此时导游员应该怎么办？

③入住酒店后，旅游团有位客人看见自己的房间号码是 1404，表示非常不喜欢，要求换房，导游员应该如何处理？

## (2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	备考教室：多媒体教室，照明、通风良好	必备
	面试教室：多媒体教室若干间，照明、通风良好	
设备	每间备考教室：若干白纸，若干座椅	必备
	每间面试教室一台电脑，一台投影仪，若干座椅	
工具	自备导游旗、小蜜蜂扩音器、计时器	按需选备

## (3) 考核时量

考核时量：60 分钟。

现场导游词创作和导游应变能力在候考教室进行纸质作答，时间 50 分钟。现场导游词讲解及导游应变能力面试，在面试教室进行，其中现场导游词讲解为 3-5 分钟，导游应变能力面试为 3—5 分钟。

## (4) 评分细则

任务	分值	考核要点	评分要点	备注
----	----	------	------	----

任务	分值	考核要点	评分要点		备注
职业素养 (20分)	20分	职业素养与职业道德	具备良好的职业道德：讲诚信，考核中没有不诚实行为；具有较强的正义感；职业道德信念强，热爱旅游事业，具有献身旅游事业的奉献精神。		①职业素养是学生完成任务的基础。 ②出现明显失误造成、设备损坏等安全事故； 严重违反考场纪律，造成恶劣影响的记0分
创作导游词 (15分)	4分	导游词内容	好 4分	内容健康、准确，主题鲜明，信息完整。	
			较好 3分	内容健康，准确，主题比较明确，信息比较完整。	
			一般 1-2分	内容健康、基本准确，主题欠明确，信息不明。	
	6分	导游词结构	好 6分	结构合理，层次分明，详略得当，逻辑性强。	
			较好 4-5分	结构比较合理，层次比较分明，详略比较得当，逻辑性比较强。	
			一般 1-3分	结构基本合理，层次基本分明，详略基本得当，逻辑性一般。	
	5分	导游词文化内涵	好 5分	文化内涵深厚。	
			较好 3-4分	文化内涵比较深厚。	
			一般 1-2分	文化内涵一般。	
导游词讲解 (25分)	6分	仪容仪表	好 6分	礼貌到位、精神饱满，着装妆容自然得体，符合导游职业规范要求。	
			较好 4-5分	礼貌比较到位、精神比较饱满，着装妆容比较得体，比较符合导游职业规范要求。	
			一般 1-3分	礼貌基本到位、精神还算饱满，着装妆容基本得体，基本符合导游职业规范要求。	
	5分	讲解策略	好 5分	角度新颖，通俗易懂，生动幽默，富有感染力、亲和力，适合服务对象特点	
			较好 3-4分	角度比较新颖，通俗易懂，有较好的感染力、亲和力，比较适合服务对象特点。	
			一般 1-2分	角度普通，有一定的感染力、亲和力，基本适合服务对象特点。	
	6分	语音语调	好 6分	普通话标准，语调自然，音量和语速适中，节奏合理。	
			较好 4-5分	普通话比较标准，语调比较自然，音量和语速比较得当，节奏比较合	

任务	分值	考核要点	评分要点		备注
				理。	
			一般 1-3分	普通话一般，语调基本自然，音量和语速基本得当，节奏基本合理。	
			好 6分	口齿清楚，语法正确，表达自然流畅。	
			较好 4-5分	口齿比较清楚，语法正确，表达比较自然流畅。	
			一般 1-3分	口齿基本清楚，语法基本正确，表达基本流畅。	
2分	讲解时长	计时器提醒。导游词讲解不足规定时长，每30秒扣0.5分，不足30秒按30秒计算。			
导游应变能力第一题 (20分)	20分	导游应变能力	好 14-20分	语言流畅，口齿清晰，考虑问题周到，分析问题深入，处理原则正确，处理程序合理，处理方法得当。	
			较好 7-13分	语言较流畅，口齿较清晰，考虑问题较为周到，分析较深入。处理原则较为正确，处理程序较为合理。	
			一般 1-6分	语言欠流畅，口齿欠清晰，考虑问题欠周到，分析欠深入。逻辑性一般，处理原则欠正确，处理程序欠合理，处理方法欠妥当。	
导游应变能力第二题 (20分)	20分	导游应变能力	好 14-20分	语言流畅，口齿清晰，考虑问题周到，分析问题深入，处理原则正确，处理程序合理，处理方法得当。	
			较好 7-13分	语言较流畅，口齿较清晰，考虑问题较为周到，分析较深入。处理原则较为正确，处理程序较为合理。	
			一般 1-6分	语言欠流畅，口齿欠清晰，考虑问题欠周到，分析欠深入。逻辑性一般，处理原则欠正确，处理程序欠合理，处理方法欠妥当。	

## 1-1-37 天子山教师团景点创作讲解与餐饮、参观游览服务 (导游服务)

### (1) 任务描述

案 例:

张家界观光旅行社的导游小李代表该旅行社接待了一

个来自北京 33 人的教师旅游团队。

①小李带领该旅游团队来到天子山旅游区，游客要求介绍天子山名称由来、张家界地貌特色、形成过程和条件，以及天子山重要景点，如贺龙公园、御笔峰、天女献花等，请综合景点的相关知识，运用相关讲解技巧，结合教师旅游团的特点，创作一段讲解时间约 3 到 5 分钟的导游词，并现场展示。

②团队中有位游客提出想自费品尝当地风味血耙鸭，导游员应该怎么做？

③有位游客说，以前来过天子山，不想再进去了，想要自己到附近转一转，导游员怎么办？

## (2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	备考教室：多媒体教室，照明、通风良好	必备
	面试教室：多媒体教室若干间，照明、通风良好	
设备	每间备考教室：若干白纸，若干座椅	必备
	每间面试教室一台电脑，一台投影仪，若干座椅	
工具	自备导游旗、小蜜蜂扩音器、计时器	按需选备

## (3) 考核时量

考核时量：60 分钟。

现场导游词创作和导游应变能力在候考教室进行纸质作答，时间 50 分钟。现场导游词讲解及导游应变能力面试，在面试教室进行，其中现场导游词讲解为 3-5 分钟，导游应变能力面试为 3-5 分钟。

## (4) 评分细则

任务	分值	考核要点	评分要点	备注
----	----	------	------	----

任务	分值	考核要点	评分要点		备注
职业素养 (20分)	20分	职业素养与职业道德	具备良好的职业道德：讲诚信，考核中没有不诚实行为；具有较强的正义感；职业道德信念强，热爱旅游事业，具有献身旅游事业的奉献精神。		①职业素养是学生完成任务的基础。 ②出现明显失误造成、设备损坏等安全事故； 严重违反考场纪律，造成恶劣影响的记0分
创作导游词 (15分)	4分	导游词内容	好 4分	内容健康、准确，主题鲜明，信息完整。	
			较好 3分	内容健康，准确，主题比较明确，信息比较完整。	
			一般 1-2分	内容健康、基本准确，主题欠明确，信息不明。	
	6分	导游词结构	好 6分	结构合理，层次分明，详略得当，逻辑性强。	
			较好 4-5分	结构比较合理，层次比较分明，详略比较得当，逻辑性比较强。	
			一般 1-3分	结构基本合理，层次基本分明，详略基本得当，逻辑性一般。	
	5分	导游词文化内涵	好 5分	文化内涵深厚。	
			较好 3-4分	文化内涵比较深厚。	
			一般 1-2分	文化内涵一般。	
导游词讲解 (25分)	6分	仪容仪表	好 6分	礼貌到位、精神饱满，着装妆容自然得体，符合导游职业规范要求。	
			较好 4-5分	礼貌比较到位、精神比较饱满，着装妆容比较得体，比较符合导游职业规范要求。	
			一般 1-3分	礼貌基本到位、精神还算饱满，着装妆容基本得体，基本符合导游职业规范要求。	
	5分	讲解策略	好 5分	角度新颖，通俗易懂，生动幽默，富有感染力、亲和力，适合服务对象特点	
			较好 3-4分	角度比较新颖，通俗易懂，有较好的感染力、亲和力，比较适合服务对象特点。	
			一般 1-2分	角度普通，有一定的感染力、亲和力，基本适合服务对象特点。	
	6分	语音语调	好 6分	普通话标准，语调自然，音量和语速适中，节奏合理。	
			较好 4-5分	普通话比较标准，语调比较自然，音量和语速比较得当，节奏比较合	

任务	分值	考核要点	评分要点		备注
				理。	
			一般 1-3分	普通话一般，语调基本自然，音量和语速基本得当，节奏基本合理。	
			好 6分	口齿清楚，语法正确，表达自然流畅。	
			较好 4-5分	口齿比较清楚，语法正确，表达比较自然流畅。	
			一般 1-3分	口齿基本清楚，语法基本正确，表达基本流畅。	
2分	讲解时长	计时器提醒。导游词讲解不足规定时长，每30秒扣0.5分，不足30秒按30秒计算。			
导游应变能力第一题 (20分)	20分	导游应变能力	好 14-20分	语言流畅，口齿清晰，考虑问题周到，分析问题深入，处理原则正确，处理程序合理，处理方法得当。	
			较好 7-13分	语言较流畅，口齿较清晰，考虑问题较为周到，分析较深入。处理原则较为正确，处理程序较为合理。	
			一般 1-6分	语言欠流畅，口齿欠清晰，考虑问题欠周到，分析欠深入。逻辑性一般，处理原则欠正确，处理程序欠合理，处理方法欠妥当。	
导游应变能力第二题 (20分)	20分	导游应变能力 3.	好 14-20分	语言流畅，口齿清晰，考虑问题周到，分析问题深入，处理原则正确，处理程序合理，处理方法得当。	
			较好 7-13分	语言较流畅，口齿较清晰，考虑问题较为周到，分析较深入。处理原则较为正确，处理程序较为合理。	
			一般 1-6分	语言欠流畅，口齿欠清晰，考虑问题欠周到，分析欠深入。逻辑性一般，处理原则欠正确，处理程序欠合理，处理方法欠妥当。	

## 1-1-38 凤凰古城政务考察团景点创作讲解与进住饭店服务 (导游服务)

### (1) 任务描述

案 例：

长沙观光旅行社的导游小张代表该旅行社接待了一个

来自广西省 28 人的政务考察旅游团队。

①小张带领该旅游团队来到凤凰古城，游客要求介绍凤凰古城概况、熊希龄故居、虹桥、沈从文墓地及墓碑铭文等，请综合景点的相关知识，运用相关讲解技巧，结合女性观光旅游团的特点，创作一段讲解时间约 3 到 5 分钟的导游词，并现场展示。

②客人进入房间后，有位客人觉得房间号非常不吉利，要求换房，导游员应该如何处理？

③退房时，发现有间房少了个衣架，酒店要求赔偿，导游员应该如何处理？

## (2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	备考教室：多媒体教室，照明、通风良好	必备
	面试教室：多媒体教室若干间，照明、通风良好	
设备	每间备考教室：若干白纸，若干座椅	必备
	每间面试教室一台电脑，一台投影仪，若干座椅	
工具	自备导游旗、小蜜蜂扩音器、计时器	按需选备

## (3) 考核时量

考核时量：60 分钟。

现场导游词创作和导游应变能力在候考教室进行纸质作答，时间 50 分钟。现场导游词讲解及导游应变能力面试，在面试教室进行，其中现场导游词讲解为 3-5 分钟，导游应变能力面试为 3—5 分钟。

## (4) 评分细则

任务	分值	考核要点	评分要点	备注
----	----	------	------	----

任务	分值	考核要点	评分要点		备注
职业素养 (20分)	20分	职业素养与职业道德	具备良好的职业道德：讲诚信，考核中没有不诚实行为；具有较强的正义感；职业道德信念强，热爱旅游事业，具有献身旅游事业的奉献精神。		①职业素养是学生完成任务的基础。 ②出现明显失误造成、设备损坏等安全事故； 严重违反考场纪律，造成恶劣影响的记0分
创作导游词 (15分)	4分	导游词内容	好 4分	内容健康、准确，主题鲜明，信息完整。	
			较好 3分	内容健康，准确，主题比较明确，信息比较完整。	
			一般 1-2分	内容健康、基本准确，主题欠明确，信息不明。	
	6分	导游词结构	好 6分	结构合理，层次分明，详略得当，逻辑性强。	
			较好 4-5分	结构比较合理，层次比较分明，详略比较得当，逻辑性比较强。	
			一般 1-3分	结构基本合理，层次基本分明，详略基本得当，逻辑性一般。	
	5分	导游词文化内涵	好 5分	文化内涵深厚。	
			较好 3-4分	文化内涵比较深厚。	
			一般 1-2分	文化内涵一般。	
导游词讲解 (25分)	6分	仪容仪表	好 6分	礼貌到位、精神饱满，着装妆容自然得体，符合导游职业规范要求。	
			较好 4-5分	礼貌比较到位、精神比较饱满，着装妆容比较得体，比较符合导游职业规范要求。	
			一般 1-3分	礼貌基本到位、精神还算饱满，着装妆容基本得体，基本符合导游职业规范要求。	
	5分	讲解策略	好 5分	角度新颖，通俗易懂，生动幽默，富有感染力、亲和力，适合服务对象特点	
			较好 3-4分	角度比较新颖，通俗易懂，有较好的感染力、亲和力，比较适合服务对象特点。	
			一般 1-2分	角度普通，有一定的感染力、亲和力，基本适合服务对象特点。	
	6分	语音语调	好 6分	普通话标准，语调自然，音量和语速适中，节奏合理。	
			较好 4-5分	普通话比较标准，语调比较自然，音量和语速比较得当，节奏比较合	

任务	分值	考核要点	评分要点		备注
				理。	
			一般 1-3分	普通话一般，语调基本自然，音量和语速基本得当，节奏基本合理。	
			好 6分	口齿清楚，语法正确，表达自然流畅。	
			较好 4-5分	口齿比较清楚，语法正确，表达比较自然流畅。	
			一般 1-3分	口齿基本清楚，语法基本正确，表达基本流畅。	
2分	讲解时长	计时器提醒。导游词讲解不足规定时长，每30秒扣0.5分，不足30秒按30秒计算。			
导游应变能力第一题 (20分)	20分	导游应变能力	好 14-20分	语言流畅，口齿清晰，考虑问题周到，分析问题深入，处理原则正确，处理程序合理，处理方法得当。	
			较好 7-13分	语言较流畅，口齿较清晰，考虑问题较为周到，分析较深入。处理原则较为正确，处理程序较为合理。	
			一般 1-6分	语言欠流畅，口齿欠清晰，考虑问题欠周到，分析欠深入。逻辑性一般，处理原则欠正确，处理程序欠合理，处理方法欠妥当。	
导游应变能力第二题 (20分)	20分	导游应变能力	好 14-20分	语言流畅，口齿清晰，考虑问题周到，分析问题深入，处理原则正确，处理程序合理，处理方法得当。	
			较好 7-13分	语言较流畅，口齿较清晰，考虑问题较为周到，分析较深入。处理原则较为正确，处理程序较为合理。	
			一般 1-6分	语言欠流畅，口齿欠清晰，考虑问题欠周到，分析欠深入。逻辑性一般，处理原则欠正确，处理程序欠合理，处理方法欠妥当。	

## 1-1-39 韶山中学生研学团景点创作讲解与核对商定日程、购物服务（导游服务）

### (1) 任务描述

案 例：

韶山观光旅行社的导游小肖代表该旅行社接待了一个

来自陕西省 30 人的中学生研学旅游团队。

小肖带领该旅游团队来到韶山的毛泽东故居，游客要求介绍故居的基本情况、布局特色、两口池塘、金字红木匾的由来及代表性房间如堂屋、厨房、火堂、横屋等，请综合景点的相关知识，运用相关讲解技巧，结合中学生研学旅游团的特点，创作一段讲解时间约 3 到 5 分钟的导游词，并现场展示。

②地陪导游发现全陪手上的行程有去毛泽东故居和韶峰，而自己手上的行程只有毛泽东故居，应该怎么办？

③有客人在地摊上看中一件古玩，导游员应该怎么办？

## (2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	备考教室：多媒体教室，照明、通风良好	必备
	面试教室：多媒体教室若干间，照明、通风良好	
设备	每间备考教室：若干白纸，若干座椅	必备
	每间面试教室一台电脑，一台投影仪，若干座椅	
工具	自备导游旗、小蜜蜂扩音器、计时器	按需选备

## (3) 考核时量

考核时量：60 分钟。

现场导游词创作和导游应变能力在候考教室进行纸质作答，时间 50 分钟。现场导游词讲解及导游应变能力面试，在面试教室进行，其中现场导游词讲解为 3-5 分钟，导游应变能力面试为 3-5 分钟。

## (4) 评分细则

任务	分值	考核要点	评分要点	备注
----	----	------	------	----

任务	分值	考核要点	评分要点		备注
职业素养 (20分)	20分	职业素养与职业道德	具备良好的职业道德：讲诚信，考核中没有不诚实行为；具有较强的正义感；职业道德信念强，热爱旅游事业，具有献身旅游事业的奉献精神。		①职业素养是学生完成任务的基础。 ②出现明显失误造成、设备损坏等安全事故； 严重违反考场纪律，造成恶劣影响的记0分
创作导游词 (15分)	4分	导游词内容	好 4分	内容健康、准确，主题鲜明，信息完整。	
			较好 3分	内容健康，准确，主题比较明确，信息比较完整。	
			一般 1-2分	内容健康、基本准确，主题欠明确，信息不明。	
	6分	导游词结构	好 6分	结构合理，层次分明，详略得当，逻辑性强。	
			较好 4-5分	结构比较合理，层次比较分明，详略比较得当，逻辑性比较强。	
			一般 1-3分	结构基本合理，层次基本分明，详略基本得当，逻辑性一般。	
	5分	导游词文化内涵	好 5分	文化内涵深厚。	
			较好 3-4分	文化内涵比较深厚。	
			一般 1-2分	文化内涵一般。	
导游词讲解 (25分)	6分	仪容仪表	好 6分	礼貌到位、精神饱满，着装妆容自然得体，符合导游职业规范要求。	
			较好 4-5分	礼貌比较到位、精神比较饱满，着装妆容比较得体，比较符合导游职业规范要求。	
			一般 1-3分	礼貌基本到位、精神还算饱满，着装妆容基本得体，基本符合导游职业规范要求。	
	5分	讲解策略	好 5分	角度新颖，通俗易懂，生动幽默，富有感染力、亲和力，适合服务对象特点	
			较好 3-4分	角度比较新颖，通俗易懂，有较好的感染力、亲和力，比较适合服务对象特点。	
			一般 1-2分	角度普通，有一定的感染力、亲和力，基本适合服务对象特点。	
	6分	语音语调	好 6分	普通话标准，语调自然，音量和语速适中，节奏合理。	
			较好 4-5分	普通话比较标准，语调比较自然，音量和语速比较得当，节奏比较合	

任务	分值	考核要点	评分要点		备注
				理。	
			一般 1-3分	普通话一般，语调基本自然，音量和语速基本得当，节奏基本合理。	
			好 6分	口齿清楚，语法正确，表达自然流畅。	
			较好 4-5分	口齿比较清楚，语法正确，表达比较自然流畅。	
			一般 1-3分	口齿基本清楚，语法基本正确，表达基本流畅。	
2分	讲解时长	计时器提醒。导游词讲解不足规定时长，每30秒扣0.5分，不足30秒按30秒计算。			
导游应变能力第一题 (20分)	20分	导游应变能力	好 14-20分	语言流畅，口齿清晰，考虑问题周到，分析问题深入，处理原则正确，处理程序合理，处理方法得当。	
			较好 7-13分	语言较流畅，口齿较清晰，考虑问题较为周到，分析较深入。处理原则较为正确，处理程序较为合理。	
			一般 1-6分	语言欠流畅，口齿欠清晰，考虑问题欠周到，分析欠深入。逻辑性一般，处理原则欠正确，处理程序欠合理，处理方法欠妥当。	
导游应变能力第二题 (20分)	20分	导游应变能力	好 14-20分	语言流畅，口齿清晰，考虑问题周到，分析问题深入，处理原则正确，处理程序合理，处理方法得当。	
			较好 7-13分	语言较流畅，口齿较清晰，考虑问题较为周到，分析较深入。处理原则较为正确，处理程序较为合理。	
			一般 1-6分	语言欠流畅，口齿欠清晰，考虑问题欠周到，分析欠深入。逻辑性一般，处理原则欠正确，处理程序欠合理，处理方法欠妥当。	

## 1-1-40 湖南概况老年旅游团导游词创作讲解与带团技能、进住饭店服务（导游服务）

### （1）任务描述

案 例：

长沙观光旅行社的导游小王代表该旅行社接待了一个来自广西省 27 人的老年旅游团队。

①该旅游团队要求导游介绍湖南概况，比如地形气候、湖南名人、湖南特产和烹饪文化和主要资源等要素，请综合相关知识，运用相关讲解技巧，结合老年旅游团的特点，创作一段讲解时间约 3 到 5 分钟的导游词，并现场展示。

②在岳麓山游览时，老人忽然心脏病突发，导游要怎么做？

③饭店退房时，发现某间房的床单被烟头烫了个洞，需要向游客收取费用，导游人员应该怎么办？

## (2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	备考教室：多媒体教室，照明、通风良好	必备
	面试教室：多媒体教室若干间，照明、通风良好	
设备	每间备考教室：若干白纸，若干座椅	必备
	每间面试教室一台电脑，一台投影仪，若干座椅	
工具	自备导游旗、小蜜蜂扩音器、计时器	按需选备

## (3) 考核时量

考核时量：60 分钟。

现场导游词创作和导游应变能力在候考教室进行纸质作答，时间 50 分钟。现场导游词讲解及导游应变能力面试，在面试教室进行，其中现场导游词讲解为 3-5 分钟，导游应变能力面试为 3—5 分钟。

## (4) 评分细则

任务	分值	考核要点	评分要点	备注
----	----	------	------	----

任务	分值	考核要点	评分要点		备注
职业素养 (20分)	20分	职业素养与职业道德	具备良好的职业道德：讲诚信，考核中没有不诚实行为；具有较强的正义感；职业道德信念强，热爱旅游事业，具有献身旅游事业的奉献精神。		①职业素养是学生完成任务的基础。 ②出现明显失误造成、设备损坏等安全事故； 严重违反考场纪律，造成恶劣影响的记0分
创作导游词 (15分)	4分	导游词内容	好 4分	内容健康、准确，主题鲜明，信息完整。	
			较好 3分	内容健康，准确，主题比较明确，信息比较完整。	
			一般 1-2分	内容健康、基本准确，主题欠明确，信息不明。	
	6分	导游词结构	好 6分	结构合理，层次分明，详略得当，逻辑性强。	
			较好 4-5分	结构比较合理，层次比较分明，详略比较得当，逻辑性比较强。	
			一般 1-3分	结构基本合理，层次基本分明，详略基本得当，逻辑性一般。	
	5分	导游词文化内涵	好 5分	文化内涵深厚。	
			较好 3-4分	文化内涵比较深厚。	
			一般 1-2分	文化内涵一般。	
导游词讲解 (25分)	6分	仪容仪表	好 6分	礼貌到位、精神饱满，着装妆容自然得体，符合导游职业规范要求。	
			较好 4-5分	礼貌比较到位、精神比较饱满，着装妆容比较得体，比较符合导游职业规范要求。	
			一般 1-3分	礼貌基本到位、精神还算饱满，着装妆容基本得体，基本符合导游职业规范要求。	
	5分	讲解策略	好 5分	角度新颖，通俗易懂，生动幽默，富有感染力、亲和力，适合服务对象特点	
			较好 3-4分	角度比较新颖，通俗易懂，有较好的感染力、亲和力，比较适合服务对象特点。	
			一般 1-2分	角度普通，有一定的感染力、亲和力，基本适合服务对象特点。	
	6分	语音语调	好 6分	普通话标准，语调自然，音量和语速适中，节奏合理。	
			较好 4-5分	普通话比较标准，语调比较自然，音量和语速比较得当，节奏比较合	

任务	分值	考核要点	评分要点		备注
				理。	
			一般 1-3分	普通话一般，语调基本自然，音量和语速基本得当，节奏基本合理。	
			好 6分	口齿清楚，语法正确，表达自然流畅。	
			较好 4-5分	口齿比较清楚，语法正确，表达比较自然流畅。	
			一般 1-3分	口齿基本清楚，语法基本正确，表达基本流畅。	
2分	讲解时长	计时器提醒。导游词讲解不足规定时长，每30秒扣0.5分，不足30秒按30秒计算。			
导游应变能力第一题 (20分)	20分	导游应变能力	好 14-20分	语言流畅，口齿清晰，考虑问题周到，分析问题深入，处理原则正确，处理程序合理，处理方法得当。	
			较好 7-13分	语言较流畅，口齿较清晰，考虑问题较为周到，分析较深入。处理原则较为正确，处理程序较为合理。	
			一般 1-6分	语言欠流畅，口齿欠清晰，考虑问题欠周到，分析欠深入。逻辑性一般，处理原则欠正确，处理程序欠合理，处理方法欠妥当。	
导游应变能力第二题 (20分)	20分	导游应变能力	好 14-20分	语言流畅，口齿清晰，考虑问题周到，分析问题深入，处理原则正确，处理程序合理，处理方法得当。	
			较好 7-13分	语言较流畅，口齿较清晰，考虑问题较为周到，分析较深入。处理原则较为正确，处理程序较为合理。	
			一般 1-6分	语言欠流畅，口齿欠清晰，考虑问题欠周到，分析欠深入。逻辑性一般，处理原则欠正确，处理程序欠合理，处理方法欠妥当。	

## 模块二计调岗位

### 项目 1 计调服务

#### 2-2-1 长韶研学三日游产品开发（计调服务）

##### （1）任务描述

从旅游企业实际工作出发，运用相关知识，根据给出的案例，完成旅游线路的设计、成本及报价的核算。团队旅游线路设计、成本及报价核算要求考生基于旅游管理专业技能抽查考试资源库给出的数据完成。

##### 案 例：

张家界国际旅行社有一中学生团队，团号：CS20180630，在全陪张三（电话：13934567890）引领下希望游览长沙、韶山二地，团队要求如下：

- a. 人员构成：30 个中学生（15 男 15 女）+1 女全陪；
- b. 抵达时间：张家界-长沙(K9033), 2023 年 6 月 27 日 06 时 11 分抵达
- c. 住宿要求：挂牌二星级酒店、双人标准间；全陪与客人同住、同价，地陪、司机住司陪房，免费
- d. 用餐标准：全程团队餐，8 菜 1 汤，10 人/桌，正餐 20 元/人/餐，早餐 10 元/人/餐
- e. 用车要求：返程旅游车送至张家界
- f. 景点要求：长沙、韶山常规景点
- g. 自费项目：纯玩品质团，全程不进店，可推荐自费项目

目

h. 注意事项：全天活动时间不超过 14 小时，含景点游览、用餐、行车、自费项目等时间

作为长沙鸿运旅行社的计调陶莎莎，你为该团设计了一条三日游线路并做了如下安排：

- a. 团号：DD20230630
- b. 地陪：李斯 13707316558（导服费 300 元/天）
- c. 用车安排：湖南旅游汽车公司空调旅游车
- d. 司机：王五 13973143355
- e. 车牌号码：湘 A5××91
- f. 其他安排：矿泉水 1 瓶/人/天，1.5 元/瓶

① 请将该旅游团的行程及安排填入题后的《湖南旅游“一诚通”电子行程单》。

团号		组团社	领队或全陪			客源地			
人数		旅游运输公司	司机 (电话)			车号			
到达日期		交通工具 (到达)	地陪 (电话)			质检结算		--- --- --- ---	
离开日期		交通工具 (离开)	团费			-----			
月	日	行程安排及 游览景点	早餐	午餐	晚餐	入住饭店	娱乐场所	购物场所	备注

景点、购物、 消费单位签 章栏	
填写单位（盖章）：长沙鸿运旅行社      填写人：陶莎莎      旅行社总经 理签章：李艳芳      湖南省旅游局印制	

② 请核算该团队的成本，并填写下面的《团队成本明细表》计算结果按四舍五入取整，毛利率控制在 5%-15%之间，除毛利率计算保留到小数点后一位以外，其他计算结果均保留到个位。

旅游项目	包含内容		费用/人（单位：元/人）				费用/团 （单位：元/团）	备注
			成人	小孩	60岁以上老人	学生		
门 票								
餐 费								
住 宿								
交 通								
导游服务								
其他费用								
成本合计/人 （单位：元/人）	成人		小孩		60岁以上老人		学生	
报价（单位：元/人）	成人		小孩		60岁以上老人		学生	
成本合计/团 （单位：元/团）								
应收团款（单位：元/								

团)	
团队毛利率	

## (2) 实施条件

项目	基本实施条件
场地	计算机房，能通过网络进行地图查询，照明通风良好。
设备	草稿纸、计算器
测试资料库	湖南省各地市交通、酒店、餐厅、景区（点）、娱乐项目相关信息。

## (3) 考核时量:90 分钟

## (4) 评分细则

项目	分值	考核内容及评分要点		备注	
职业素养 (20分)	20	注重工作场所的6S管理，遵守操作规程，操作纪律，记0分/8分/12分/16分/20分			
旅游线路设计 (60分)	9	正确填写《湖南旅游“一诚通”电子行程单》		共 18 个要素，每个要素占 0.5 分	
	10	设计的线路具有可执行性	满足游览地域及抵离口岸要求	“设计的产品具有可执行性”中，任意一个要求没有满足，则“设计的线路满足客户要求”、“设计的线路切实可行，不走迂回道路”、“设计的线路满足经济原则”这三个考核内容均计 0 分。	
			满足返程交通时刻要求		
			满足规定时间内能完成景点游览内的要求		
	25	设计的线路满足客户要求	游客参观时间与景点开放时间必须吻合（5分）		
			满足景点选择的要求（5分）		
满足住宿地点及等级的要求（5分）					
满足对用餐的要求（5分）					
		满足游客提出的其他特殊要求（5分）			
8	设计的线路切实可行，不走迂回道路				
8	设计的线路满足经济原则	充分利用门票允许的游览时间；在同类型的酒店中选择较为经济的一家			
旅游线路计价与报价 (20分)	8	完整找出产品中包含的成本项			
	8	从测试资料库和题干中正确找到各成本项所需费用			

	2	正确计算成本	
	2	按题干要求控制成本和毛利润	

## 2-2-2 长韶老年三日游产品开发（计调服务）

### （1）任务描述

从旅游企业实际工作出发，运用相关知识，根据给出的案例，完成旅游线路的设计、成本及报价的核算。团队旅游线路设计、成本及报价核算要求考生基于旅游管理专业技能抽查考试资源库给出的数据完成。

#### 案 例：

张家界大地旅行社有一老年团队，团队成员均在 60 岁以上，在全陪张三（电话：13934567890）引领下游览长沙、韶山二地，团队要求如下：

- a. 人员构成 34 大（19 男 15 女，包含 6 对夫妻）  
+1 女全陪
- b. 抵达时间：张家界-长沙（K534），2023 年 6 月 6 日 18 时 51 分抵达
- c. 返程时间：2023 年 6 月 8 日长沙-张家界，离开时间及车次待定，代订返程硬座火车票。
- d. 住宿要求：挂牌三星级酒店，双人标准间，夫妻不拆，住单间；全陪与客人同住、同价，地陪、司机住司陪房，免费
- e. 用餐标准：全程团队餐，8 菜 1 汤，10 人/桌，正

餐 20 元/人/餐，早餐 10 元/人/餐

f. 景点要求：常规景点

g. 自费项目：纯玩品质团，全程不进店，可推荐自费项目

h. 注意事项：全天活动时间不超过 14 小时，含景点游览、用餐、行车、自费项目等时间

作为长沙鸿运旅行社的计调陶莎莎，你为该团设计了一条三日游线路并做了如下安排：

a. 团号：DD20230606

b. 地陪：李斯 13707316558（导游服务费 300 元/天）

c. 用车安排：湖南旅游汽车公司空调旅游车

d. 司机：王五 13973143355

e. 车牌号码：湘 A5××91

f. 返程火车：K9064，长沙-张家界 2023 年 6 月 8 日 22 时 18 分离开，硬座 35 张，48 元/张。

g. 其他安排：矿泉水 1 瓶/人/天，1.5 元/瓶；赠送全陪湖南特产一份，50 元

① 请将该旅游团的行程及安排填入题后的《湖南旅游“一诚通”电子行程单》。

团号		组团社		领队或全陪			客源地	
人数		旅游运输公司		司机 (电话)			车号	

到达日期		交通工具 (到达)	地陪 (电话)					质监结 算	--- -- -- --
离开日期		交通工具 (离开)	团费			-----			
月	日	行程安排及 游览景点	早餐	午餐	晚餐	入住饭 店	娱乐场所	购物场 所	备注
景点、购物、 消费单位签 章栏									
填写单位(盖章): 长沙鸿运旅行社			填写人: 陶莎莎			旅行社总经 理签章: 李艳芳			
			湖南省旅游局印制						

② 请核算该团队的成本, 并填写下面的《团队成本明细表》计算结果按四舍五入取整, 毛利率控制在 5%-15%之间, 除毛利率计算保留到小数点后一位以外, 其他计算结果均保留到个位。

旅游项目	包含内容	费用/人(单位: 元/人)				费用/团 (单位: 元/团)	备注
		成人	小孩	60岁 以上 老人	学生		
门 票							
餐 费							
住 宿							
交 通							
导游服 务							

其他费用							
成本合计/人 (单位:元/人)	成人		小孩		60岁以上老人		学生
报价(单位:元/人)	成人		小孩		60岁以上老人		学生
成本合计/团 (单位:元/团)							
应收团款(单位:元/团)							
团队毛利率							

## (2) 实施条件

项目	基本实施条件
场地	计算机房,能通过网络进行地图查询,照明通风良好。
设备	草稿纸、计算器
测试资料库	湖南省各地市交通、酒店、餐厅、景区(点)、娱乐项目相关信息。

## (3) 考核时量:90 分钟

## (4) 评分细则

项目	分值	考核内容及评分要点		备注
职业素养 (20分)	20	注重工作场所的6S管理,遵守操作规程,操作纪律,记0分/8分/12分/16分/20分		
旅游线路设计 (60分)	10	设计的线路具有可执行性	正确填写《湖南旅游“一诚通”电子行程单》	共18个要素,每个要素占0.5分 “设计的产品具有可执行性”中,任意一个要求没有满足,则“设计的线路满足客户要求”、“设计的线路切实可行,不走迂回道路”、“设计的线路满足经济原则”这三个考
			满足游览地域及抵离口岸要求	
			满足返程交通时刻要求	
			满足规定时间内能完成景点游览内的要求	

				核内容均计 0 分。
	25	设计的线路满足客户要求	游客参观时间与景点开放时间必须吻合 (5分) 满足景点选择的要求 (5分) 满足住宿地点及等级的要求 (5分) 满足对用餐的要求 (5分) 满足游客提出的其他特殊要求 (5分)	
	8	设计的线路切实可行, 不走迂回道路		
	8	设计的线路满足经济原则	充分利用门票允许的游览时间; 在同类型的酒店中选择较为经济的一家	
旅游线路 计价与报 价 (20 分)	8	完整找出产品中包含的成本项		
	8	从测试资料库和题干中正确找到各成本项所需费用		
	2	正确计算成本		
	2	按题干要求控制成本和毛利润		

### 2-2-3 长韶张入境五日游产品开发 (计调服务)

#### (1) 任务描述

从旅游企业实际工作出发, 运用相关知识, 根据给出的案例, 完成旅游线路的设计、成本及报价的核算。团队旅游线路设计、成本及报价核算要求考生基于旅游管理专业技能抽查考试资源库给出的数据完成。

案 例:

韩国思密达旅行社有一团队, 从韩国首尔出发, 在领队张三 (电话: 13934567890) 引领下希望前往长沙、韶山、张家界旅游, 团队要求如下:

- a. 人员构成: 18 大 (9 男 9 女, 无夫妻) +1 女领队;
- b. 抵达时间: 2023 年 9 月 04 日首尔-长沙, MU8365 (07:00/11:20)

c. 离开时间：2023 年 9 月 08 日长沙-首尔，OZ322  
(23:50/04:40+1)

d. 住宿要求：挂牌三星级酒店、双人标准间；领队与客人同住、同价，地陪、司机住司陪房，免费

e. 用餐标准：全程团队餐，8 菜 1 汤，10 人/桌，正餐 20 元/人/餐，早餐 10 元/人/餐

f. 景点要求：常规景点

g. 用车要求：33 正座

h. 自费项目：纯玩品质团，全程不进店，可推荐自费项目

i. 注意事项：全天活动时间不超过 14 小时，含景点游览、用餐、行车、自费项目等时间

作为长沙鸿运旅行社的计调陶莎莎，你为该团设计了一条五日游线路并做了如下安排：

a. 团号：SMD20230904

b. 地陪：李斯 13707316558（导服费 300 元/天）

c. 用车安排：湖南旅游汽车公司空调旅游车

d. 司机：王五 13973143355

e. 车牌号码：湘 A 5××91

f. 赠送领队湖南特产一份，50 元

① 请将该旅游团的行程及安排填入题后的《湖南旅游“一诚通”电子行程单》。

团号		组团社	领队或全陪			客源地			
人数		旅游运输公司	司机 (电话)			车号			
到达日期		交通工具 (到达)	地陪 (电话)			质监结算		--- --- --- ---	
离开日期		交通工具 (离开)	团费			-----			
月	日	行程安排及 游览景点	早餐	午餐	晚餐	入住饭店	娱乐场所	购物场所	备注
景点、购物、 消费单位签章栏									
填写单位(盖章): 长沙鸿运旅行社			填写人: 陶莎莎			旅行社总经理 签章: 李艳芳			
			湖南省旅游局印制						

② 请核算该团队的成本，并填写下面的《团队成本明细表》计算结果按四舍五入取整，毛利率控制在5%-15%之间，除毛利率计算保留到小数点后一位以外，其他计算结果均保留到个位。

旅游项目	包含内容	费用/人(单位:元/人)				费用/团 (单位:元/团)	备注
		成人	小孩	60岁以上老人	学生		
门票							
餐费							

住 宿								
交通								
导游服 务								
其他费 用								
成本合 计/人 (单位: 元/人)	成人		小孩		60岁以 上 老人		学 生	
报价(单 位:元/ 人)	成人		小孩		60岁以 上 老人		学 生	
成本合 计/团 (单位: 元/团)								
应收团 款(单 位:元/ 团)								
团队毛 利率								

## (2) 实施条件

项目	基本实施条件
场地	计算机房,能通过网络进行地图查询,照明通风良好。
设备	草稿纸、计算器
测试资料库	湖南省各地市交通、酒店、餐厅、景区(点)、娱乐项目相关信息。

## (3) 考核时量:90 分钟

## (4) 评分细则

项目	分值	考核内容及评分要点	备注
职业素养 (20分)	20	注重工作场所的6S管理,遵守操作规程,操作纪律,记0分/8分/12分/16分/20分	
旅游线路 设计 (60分)	9	正确填写《湖南旅游“一诚通”电子行程单》	共 18 个要素,每个要素占 0.5 分
	10	设计的线路具有可执行性	“设计的产品具有可执行性”中,任意一个要求没有满足,则“设计的线路满足客户要
		满足游览地域及抵离口岸要求	
		满足返程交通时刻要求	
		满足规定时间内能完成景点游览内的要求	

				求”、“设计的线路切实可行，不走迂回道路”、“设计的线路满足经济原则”这三个考核内容均计0分。
	25	设计的线路满足客户要求	游客参观时间与景点开放时间必须吻合（5分） 满足景点选择的要求（5分） 满足住宿地点及等级的要求（5分） 满足对用餐的要求（5分） 满足游客提出的其他特殊要求（5分）	
	8	设计的线路切实可行，不走迂回道路		
	8	设计的线路满足经济原则	充分利用门票允许的游览时间；在同类型的酒店中选择较为经济的一家	
旅游线路 计价与报 价（20分）	8	完整找出产品中包含的成本项		
	8	从测试资料库和题干中正确找到各成本项所需费用		
	2	正确计算成本		
	2	按题干要求控制成本和毛利润		

## 2-2-4 长韶张休闲四日游产品开发（计调服务）

### （1）任务描述

从旅游企业实际工作出发，运用相关知识，根据给出的案例，完成旅游线路的设计、成本及报价的核算。团队旅游线路设计、成本及报价核算要求考生基于旅游管理专业技能抽查考试资源库给出的数据完成。

案 例：

南京国运旅行社有一团队，在全陪张三（电话：13934567890）引领下希望前往长沙、韶山、张家界旅游，团队要求如下：

- a. 人员构成：55 大（36 男 19 女，包含 7 对夫妻）+1 男全陪；
- b. 抵达时间：2023 年 5 月 11 日南京-长沙，CZ3656（12:00/13:25）
- c. 离开时间：2023 年 5 月 14 日张家界-南京，CZ3925（20:50/22:25）
- d. 住宿要求：挂牌四星级酒店、双人标准间，夫妻不拆、入住单人间；全陪与客人同住、同价，地陪、司机住司陪房，免费
- e. 用餐标准：全程团队餐，8 菜 1 汤，10 人/桌，正餐 20 元/人/餐，早餐 10 元/人/餐
- f. 景点要求：常规景点
- g. 用车要求：33 正座
- h. 自费项目：纯玩品质团，全程不进店，可推荐自费项目。
- i. 注意事项：全天活动时间不超过 14 小时，含景点游览、用餐、行车、自费项目等时间

作为长沙鸿运旅行社的计调陶莎莎，你为该团设计了一条四日游线路并做了如下安排：

- a. 团号：GY202360912
- b. 地陪：李斯 13707316558（导服费 300 元/天），孙强 13907313766（导服费 300 元/天）

c. 用车安排：湖南旅游汽车公司空调旅游车

d. 司机 1：王五 13973143355；司机 2：肖东阳  
13874887666

e. 车牌号码 1：湘 A 5××91；车牌号码 2：湘 A8×  
×38

f. 1 瓶矿泉水/人/天，1.5 元/瓶，赠送全陪湖南特产  
一份，50 元。

① 请将该旅游团的行程及安排填入题后的《湖南旅游  
“一诚通”电子行程单》。

团号		组团社	领队或全陪			客源地			
人数		旅游运输公司	司机 (电话)			车号			
到达日期		交通工具 (到达)	地陪 (电话)			质检结算		--- -- -- --	
离开日期		交通工具 (离开)	团费			-----			
月	日	行程安排及 游览景点	早餐	午餐	晚餐	入住饭店	娱乐场所	购物场所	备注
景点、购物、 消费单位签章栏									
填写单位(盖章)：长沙鸿运旅行社			填写人：陶莎莎			旅行社总经理			
理签章：李艳芳			湖南省旅游局印制						

② 请核算该团队的成本，并填写下面的《团队成本明细表》计算结果按四舍五入取整，毛利率控制在 5%-15%之间，除毛利率计算保留到小数点后一位以外，其他计算结果均保留到个位。

旅游项目	包含内容				费用/人（单位：元/人）				费用/团 （单位：元/团）	备注
					成人	小孩	60岁以上老人	学生		
门票										
餐费										
住宿										
交通										
导游服务										
其他费用										
成本合计/人 （单位：元/人）	成人		小孩		60岁以上老人			学生		
报价（单位：元/人）	成人		小孩		60岁以上老人			学生		
成本合计/团 （单位：元/团）										
应收团款（单位：元/团）										
团队毛利率										

## (2) 实施条件

项目	基本实施条件
----	--------

场地	计算机房，能通过网络进行地图查询，照明通风良好。
设备	草稿纸、计算器
测试资料库	湖南省各地市交通、酒店、餐厅、景区（点）、娱乐项目相关信息。

### (3) 考核时量:90 分钟

### (4) 评分细则

项目	分值	考核内容及评分要点		备注	
职业素养 (20分)	20	注重工作场所的6S管理，遵守操作规程，操作纪律，记0分/8分/12分/16分/20分			
旅游线路设计 (60分)	9	正确填写《湖南旅游“一诚通”电子行程单》		共 18 个要素，每个要素占 0.5 分	
	10	设计的线路具有可执行性	满足游览地域及抵离口岸要求	“设计的产品具有可执行性”中，任意一个要求没有满足，则“设计的线路满足客户要求”、“设计的线路切实可行，不走迂回道路”、“设计的线路满足经济原则”这三个考核内容均计 0 分。	
			满足返程交通时刻要求		
			满足规定时间内能完成景点游览内的要求		
	25	设计的线路满足客户要求	游客参观时间与景点开放时间必须吻合（5分）		
			满足景点选择的要求（5分）		
满足住宿地点及等级的要求（5分）					
满足对用餐的要求（5分）					
		满足游客提出的其他特殊要求（5分）			
8	设计的线路切实可行，不走迂回道路				
8	设计的线路满足经济原则	充分利用门票允许的游览时间；在同类型的酒店中选择较为经济的一家			
旅游线路计价与报价 (20 分)	8	完整找出产品中包含的成本项			
	8	从测试资料库和题干中正确找到各成本项所需费用			
	2	正确计算成本			
	2	按题干要求控制成本和毛利润			

## 2-2-5 长韶张度假四日游产品开发（计调服务）

### （1）任务描述

从旅游企业实际工作出发，运用相关知识，根据给出的案例，完成旅游线路的设计、成本及报价的核算。团队旅游线路设计、成本及报价核算要求考生基于旅游管理专业技能抽查考试资源库给出的数据完成。

#### 案 例：

广西海外国际旅行社有一团队，在全陪张三（电话：13934567890）引领下希望前往长沙、韶山、张家界旅游，团队要求如下：

- a. 人员构成：23 大（13 男 10 女，5 对夫妻）+1 男全陪；
- b. 抵达时间：2023 年 4 月 13 日南宁-长沙，1562 次，11 点 34 分抵达；
- c. 离开时间：2023 年 4 月 16 日张家界-南宁，2011 次，17 点 25 分离开
- d. 住宿要求：挂牌三星级酒店、双人标准间，夫妻不拆，住单间；两晚住宿长沙，张家界住宿森林公园；全陪与客人同住、同价，地陪、司机住司陪房，免费
- e. 用餐标准：全程团队餐，8 菜 1 汤，10 人/桌，正餐 20 元/人/餐，早餐 10 元/人/餐
- f. 景点要求：常规景点

g. 自费项目：纯玩品质团，全程不进店，可推荐自费项目。

h. 注意事项：全天活动时间不超过 14 小时，含景点游览、用餐、行车、自费项目等时间

作为长沙鸿运旅行社的计调陶莎莎，你为该团设计了一条四日游线路并做了如下安排：

a. 团号：HW20230413

b. 地陪：李斯 13707316558（导服费 300 元/天）

c. 用车安排：湖南旅游汽车公司空调旅游车

d. 司机：王五 13973143355

e. 车牌号码：湘 A 5××91

f. 1 瓶矿泉水/人/天，1.5 元/瓶

① 请将该旅游团的行程及安排填入题后的《湖南旅游“一诚通”电子行程单》。

团号		组团社	领队或全陪			客源地			
人数		旅游运输公司	司机 (电话)			车号			
到达日期		交通工具 (到达)	地陪 (电话)			质检结算		--- --- ---	
离开日期		交通工具 (离开)	团费			-----			
月	日	行程安排及 游览景点	早餐	午餐	晚餐	入住饭店	娱乐场所	购物场所	备注

景点、购物、 消费单位签 章栏									
填写单位（盖章）：长沙鸿运旅行社			填写人：陶莎莎			旅行社总经 理签章：李艳芳			
					湖南省旅游局印制				

② 请核算该团队的成本，并填写下面的《团队成本明细表》计算结果按四舍五入取整，毛利率控制在 5%-15%之间，除毛利率计算保留到小数点后一位以外，其他计算结果均保留到个位。

旅游项目	包含内容		费用/人（单位：元/人）				费用/团 （单位：元/团）	备注
			成人	小孩	60岁以上老人	学生		
门 票								
餐 费								
住 宿								
交 通								
导游服务								
其他费用								
成本合计/人 （单位：元/人）	成人		小孩		60岁以上老人		学生	
报价（单位：元/人）	成人		小孩		60岁以上老人		学生	
成本合计/团 （单位：								

元/团)	
应收团款 (单位: 元/团)	
团队毛利率	

## (2) 实施条件

项目	基本实施条件
场地	计算机房, 能通过网络进行地图查询, 照明通风良好。
设备	草稿纸、计算器
测试资料库	湖南省各地市交通、酒店、餐厅、景区 (点)、娱乐项目相关信息。

## (3) 考核时量: 90 分钟

## (4) 评分细则

项目	分值	考核内容及评分要点		备注
职业素养 (20分)	20	注重工作场所的6S管理, 遵守操作规程, 操作纪律, 记0分/8分/12分/16分/20分		
旅游线路设计 (60分)	9	正确填写《湖南旅游“一诚通”电子行程单》		共 18 个要素, 每个要素占 0.5 分
	10	设计的线路具有可执行性	满足游览地域及抵离口岸要求	“设计的产品具有可执行性”中, 任意一个要求没有满足, 则“设计的线路满足客户要求”、“设计的线路切实可行, 不走迂回道路”、“设计的线路满足经济原则”这三个考核内容均计 0 分。
			满足返程交通时刻要求	
			满足规定时间内能完成景点游览内的要求	
	25	设计的线路满足客户要求	游客参观时间与景点开放时间必须吻合 (5分)	
			满足景点选择的要求 (5分)	
满足住宿地点及等级的要求 (5分)				
满足对用餐的要求 (5分)				
		满足游客提出的其他特殊要求 (5分)		
8	设计的线路切实可行, 不走迂回道路			
8	设计的线路满	充分利用门票允许的游览时间; 在同类型的酒店中		

		足经济原则	选择较为经济的一家	
旅游线路 计价与报 价(20分)	8	完整找出产品中包含的成本项		
	8	从测试资料库和题干中正确找到各成本项所需费用		
	2	正确计算成本		
	2	按题干要求控制成本和毛利润		

## 2-2-6 长韶张康养五日游产品开发（计调服务）

### （1）任务描述

从旅游企业实际工作出发，运用相关知识，根据给出的案例，完成旅游线路的设计、成本及报价的核算。团队旅游线路设计、成本及报价核算要求考生基于旅游管理专业技能抽查考试资源库给出的数据完成。

案例：

从旅游企业实际工作出发，运用相关知识，根据给出的案例，完成旅游线路的设计、成本及报价的核算和单项旅游产品预订及变更文案的编写。其中，团队旅游线路设计、成本及报价核算要求考生基于旅游管理专业技能抽查考试资源库给出的数据完成。

案例：

衡阳思源国际旅行社有一团队，在全陪张三（电话：13934567890）引领下希望前往长沙、韶山、张家界旅游，团队要求如下：

a. 人员构成：33 大（17 男 16 女，1 对夫妻）+1 女全陪；

- b. 抵达时间：2023 年 4 月 17 日 衡阳-长沙南，G1024 次，09 时 47 分抵达
- c. 离开时间：2023 年 4 月 21 日汽车送至衡阳市内，17:00 前抵达衡阳
- d. 住宿要求：挂牌三星级酒店、双人标准间，夫妻不拆，住单间；武陵源住宿二晚，江垭温泉住宿一晚，全陪与客人同住、同价，地陪、司机住司陪房，免费
- e. 用餐标准：全程团队餐，8 菜 1 汤，10 人/桌，正餐 20 元/人/餐，早餐 10 元/人/餐
- f. 景点要求：常规景点
- g. 自费项目：纯玩品质团，全程不进店，可推荐自费项目。
- h. 注意事项：全天活动时间不超过 14 小时，含景点游览、用餐、行车、自费项目等时间

作为长沙鸿运旅行社的计调陶莎莎，你为该团设计了一条五日游线路并做了如下安排：

- a. 团号：SY20230417
- b. 地陪：李斯 13707316558（导服费 300 元/天）
- c. 用车安排：湖南旅游汽车公司空调旅游车
- d. 司机：王五 13973143355
- e. 车牌号码：湘 A5××91

① 请将该旅游团的行程及安排填入题后的《湖南旅游

“一诚通”电子行程单》。

团号		组团社	领队或全陪			客源地			
人数		旅游运输公司	司机 (电话)			车号			
到达日期		交通工具 (到达)	地陪 (电话)			质检结算		--- --- --- ---	
离开日期		交通工具 (离开)	团费			-----			
月	日	行程安排及 游览景点	早餐	午餐	晚餐	入住饭店	娱乐场所	购物场所	备注
景点、购物、 消费单位签章栏									
填写单位(盖章): 长沙鸿运旅行社			填写人: 陶莎莎			旅行社总经理 签章: 李艳芳			
			湖南省旅游局印制						

② 请核算该团队的成本，并填写下面的《团队成本明细表》计算结果按四舍五入取整，毛利率控制在5%-15%之间，除毛利率计算保留到小数点后一位以外，其他计算结果均保留到个位。

旅游项目	包含内容	费用/人(单位:元/人)				费用/团 (单位:元/团)	备注
		成人	小孩	60岁以上老人	学生		

门 票								
餐 费								
住 宿								
交 通								
导游服 务								
其他费 用								
成本合 计/人 (单位: 元/人)	成人		小孩		60 岁以 上 老人		学 生	
报价(单 位: 元/ 人)	成人		小孩		60 岁以 上 老人		学 生	
成本合 计/团 (单位: 元/团)								
应收团 款(单 位: 元/ 团)								
团队毛 利率								

## (2) 实施条件

项目	基本实施条件
场地	计算机房，能通过网络进行地图查询，照明通风良好。
设备	草稿纸、计算器
测试资料库	湖南省各地市交通、酒店、餐厅、景区（点）、娱乐项目相关信息。

## (3) 考核时量:90 分钟

## (4) 评分细则

项目	分值	考核内容及评分要点		备注
职业素养 (20分)	20	注重工作场所的6S管理，遵守操作规程，操作纪律，记0分/8分/12分/16分/20分		
旅游线路 设计 (60分)	9	正确填写《湖南旅游“一诚通”电子行程单》		共 18 个要素，每个要素占 0.5 分
	10	设计的线路具有可	满足游览地域及抵离口岸要求 满足返程交通时刻要求	“设计的产品具有可执行性”中，任意一个

		执行性	满足规定时间内能完成景点游览内的要求	要求没有满足,则“设计的线路满足客户要求”、“设计的线路切实可行,不走迂回道路”、“设计的线路满足经济原则”这三个考核内容均计0分。
	25	设计的线路满足客户要求	游客参观时间与景点开放时间必须吻合(5分) 满足景点选择的要求(5分) 满足住宿地点及等级的要求(5分) 满足对用餐的要求(5分) 满足游客提出的其他特殊要求(5分)	
	8	设计的线路切实可行,不走迂回道路		
	8	设计的线路满足经济原则	充分利用门票允许的游览时间;在同类型的酒店中选择较为经济的一家	
旅游线路 计价与报 价(20分)	8	完整找出产品中包含的成本项		
	8	从测试资料库和题干中正确找到各成本项所需费用		
	2	正确计算成本		
	2	按题干要求控制成本和毛利润		

## 2-2-7 长韶岳观光四日游产品开发(计调服务)

### (1) 任务描述

从旅游企业实际工作出发,运用相关知识,根据给出的案例,完成旅游线路的设计、成本及报价的核算。团队旅游线路设计、成本及报价核算要求考生基于旅游管理专业技能抽查考试资源库给出的数据完成。

#### 案例:

从旅游企业实际工作出发,运用相关知识,根据给出的案例,完成旅游线路的设计、成本及报价的核算和单项旅游产品预订及变更文案的编写。其中,团队旅游

线路设计、成本及报价核算要求考生基于旅游管理专业  
技能抽查考试资源库给出的数据完成。

案例：

北京新假期国际旅行社现有一团队拟在全陪张三  
(电话：13904567890) 带领下前往湖南长沙、韶山、岳  
阳观光旅游，客人要求如下：

a. 人员构成：22 大 (17 男 5 女，无夫妻) +1 女  
全陪

b. 抵离时间：2023 年 9 月 21 日北京—长沙 3-17 次  
火车 07:00 抵达

2023 年 9 月 24 日长沙—北京 CZ4864 航班  
(18:00/20:10)

c. 住宿要求：挂牌三星、双标间；全陪与客人同住、  
同价、地陪、司机住司陪房，免费

d. 用餐标准：全程团队餐，8 菜 1 汤，10 人 1 桌，  
早餐 10 元/人，正餐 20 元/人

e. 用车要求：25 正座以上空调旅游车

f. 景点要求：常规景点

g. 自费项目：纯玩品质团，全程不进店，可推荐自  
费项目

h. 注意事项：一天的活动时间不超过 14 小时，含  
行车、用餐、景点游览、自费活动时间。

作为湖南超越旅行社的计调吴花花，你为该团设计

了一条四日游线路并作出了以下安排：

- a. 团号：PEK20230921
- b. 地陪：李斯 13707316558（导服 300/天）
- c. 司机：王五 13973143355
- d. 用车：长沙新干线旅游车队
- e. 车牌号：湘 A5××21

① 请将该旅游团的行程及安排填入题后的《湖南旅游“一诚通”电子行程单》。

团号		组团社	领队或全陪			客源地			
人数		旅游运输公司	司机 (电话)			车号			
到达日期		交通工具 (到达)	地陪 (电话)			质检结算		--- --- --- ---	
离开日期		交通工具 (离开)	团费			-----			
月	日	行程安排及 游览景点	早餐	午餐	晚餐	入住饭店	娱乐场所	购物场所	备注
景点、购物、 消费单位签章栏									
填写单位（盖章）：长沙鸿运旅行社					填写人：陶莎莎		旅行社总经理 签章：李艳芳		
					湖南省旅游局印制				

② 请核算该团队的成本，并填写下面的《团队成本明细表》计算结果按四舍五入取整，毛利率控制在 5%-15%之间，除毛利率计算保留到小数点后一位以外，其他计算结果均保留到个位。

旅游项目	包含内容		费用/人（单位：元/人）				费用/团 （单位：元/团）	备注
			成人	小孩	60岁以上老人	学生		
门票								
餐费								
住宿								
交通								
导游服务								
其他费用								
成本合计/人 （单位：元/人）	成人		小孩		60岁以上老人		学生	
报价（单位：元/人）	成人		小孩		60岁以上老人		学生	
成本合计/团 （单位：元/团）								
应收团款（单位：元/团）								
团队毛利率								

## （2）实施条件

项目	基本实施条件
场地	计算机房，能通过网络进行地图查询，照明通风良好。

设备	草稿纸、计算器
测试资料库	湖南省各地市交通、酒店、餐厅、景区（点）、娱乐项目相关信息。

### (3) 考核时量:90 分钟

### (4) 评分细则

项目	分值	考核内容及评分要点		备注	
职业素养 (20分)	20	注重工作场所的6S管理, 遵守操作规程, 操作纪律, 记0分/8分/12分/16分/20分			
旅游线路设计 (60分)	9	正确填写《湖南旅游“一诚通”电子行程单》		共 18 个要素, 每个要素占 0.5 分	
	10	设计的线路具有可执行性	满足游览地域及抵离口岸要求	“设计的产品具有可执行性”中, 任意一个要求没有满足, 则“设计的线路满足客户要求”、“设计的线路切实可行, 不走迂回道路”、“设计的线路满足经济原则”这三个考核内容均计 0 分。	
			满足返程交通时刻要求		
			满足规定时间内能完成景点游览内的要求		
	25	设计的线路满足客户要求	游客参观时间与景点开放时间必须吻合 (5分)		
			满足景点选择的要求 (5分)		
			满足住宿地点及等级的要求 (5分)		
满足对用餐的要求 (5分)					
		满足游客提出的其他特殊要求 (5分)			
8	设计的线路切实可行, 不走迂回道路				
8	设计的线路满足经济原则	充分利用门票允许的游览时间; 在同类型的酒店中选择较为经济的一家			
旅游线路计价与报价 (20分)	8	完整找出产品中包含的成本项			
	8	从测试资料库和题干中正确找到各成本项所需费用			
	2	正确计算成本			
	2	按题干要求控制成本和毛利润			

## 2-2-8 长韶张观光五日游产品开发 (计调服务)

### (1) 任务描述

从旅游企业实际工作出发，运用相关知识，根据给出的案例，完成旅游线路的设计、成本及报价的核算。团队旅游线路设计、成本及报价核算要求考生基于旅游管理专业技能抽查考试资源库给出的数据完成。

案 例：

北京远达国际旅行社有一团队，在全陪张三（电话：13934567890）引领下希望前往长沙、韶山、张家界旅游，团队要求如下：

a. 人员构成：20 大+1 女全陪（13 男 7 女，无夫妻）；

b. 抵达时间：2023 年 11 月 1 日 北京-长沙,3-17 次，07 时 21 分抵达

c. 离开时间：2023 年 11 月 5 日张家界-北京,CZ3357（17:00/19:25）

d. 住宿要求：挂牌四星级酒店、双人标准间；全陪与客人同住、同价，地陪、司机住司陪房，免费

e. 用餐标准：全程团队餐，8 菜 1 汤，10 人/桌，正餐 30 元/人/餐，早餐 15 元/人/餐

f. 景点要求：常规景点

g. 用车要求：33 正座

h. 自费项目：纯玩品质团，全程不进店，可推荐自费项目。

i. 注意事项：全天活动时间不超过 14 小时，含景

点游览、用餐、行车、自费项目等时间

作为长沙鸿运旅行社的计调陶莎莎，你为该团设计了一条五日游线路并做了如下安排：

- a. 团号：YD20231101
- b. 地陪：李斯 13707316558（导服费 300 元/天）
- c. 用车安排：湖南旅游汽车公司空调旅游车
- d. 司机：王五 13973143355
- e. 车牌号码：湘 A 5××91
- f. 1 瓶矿泉水/人/天，1.5 元/瓶，赠送全陪湘绣丝巾 30 元

①请将该旅游团的行程及安排填入题后的《湖南旅游“一诚通”电子行程单》。

团号		组团社	领队或全陪			客源地			
人数		旅游运输公司	司机 (电话)			车号			
到达日期		交通工具 (到达)	地陪 (电话)			质检结算		--- --- ---	
离开日期		交通工具 (离开)	团费			-----			
月	日	行程安排及 游览景点	早餐	午餐	晚餐	入住饭店	娱乐场所	购物场所	备注

景点、购物、 消费单位签 章栏									
填写单位（盖章）：长沙鸿运旅行社			填写人：陶莎莎			旅行社总经 理签章：李艳芳			湖南省旅游局印制

② 请核算该团队的成本，并填写下面的《团队成本明细表》计算结果按四舍五入取整，毛利率控制在 5%-15%之间，除毛利率计算保留到小数点后一位以外，其他计算结果均保留到个位。

旅游项目	包含内容		费用/人（单位：元/人）				费用/团 （单位：元/团）	备注
			成人	小孩	60岁 以上 老人	学生		
门 票								
餐 费								
住 宿								
交 通								
导游服 务								
其他费 用								
成本合 计/人 （单位： 元/人）	成人		小孩		60岁以 上 老人		学 生	
报价（单 位：元/ 人）	成人		小孩		60岁以 上 老人		学 生	
成本合 计/团 （单位： 元/团）								
应收团 款（单								

位：元/ 团)	
团队毛 利率	

## (2) 实施条件

项目	基本实施条件
场地	计算机房，能通过网络进行地图查询，照明通风良好。
设备	草稿纸、计算器
测试资料库	湖南省各地市交通、酒店、餐厅、景区（点）、娱乐项目相关信息。

## (3) 考核时量:90 分钟

## (4) 评分细则

项目	分值	考核内容及评分要点		备注
职业素养 (20分)	20	注重工作场所的6S管理，遵守操作规程，操作纪律，记0分/8分/12分/16分/20分		
旅游线路 设计 (60分)	9	正确填写《湖南旅游“一诚通”电子行程单》		共 18 个要素,每个要素占 0.5 分
	10	设计的线路具有可执行性	满足游览地域及抵离口岸要求	“设计的产品具有可执行性”中，任意一个要求没有满足，则“设计的线路满足客户要求”、“设计的线路切实可行，不走迂回道路”、“设计的线路满足经济原则”这三个考核内容均计 0 分。
			满足返程交通时刻要求	
			满足规定时间内能完成景点游览内的要求	
	25	设计的线路满足客户要求	游客参观时间与景点开放时间必须吻合（5分）	
			满足景点选择的要求（5分）	
			满足住宿地点及等级的要求（5分）	
满足对用餐的要求（5分）				
		满足游客提出的其他特殊要求（5分）		
8	设计的线路切实可行，不走迂回道路			
8	设计的线路满足经济原则	充分利用门票允许的游览时间；在同类型的酒店中选择较为经济的一家		
旅游线路 计价与报 价(20分)	8	完整找出产品中包含的成本项		
	8	从测试资料库和题干中正确找到各成本项所需费用		

	2	正确计算成本	
	2	按题干要求控制成本和毛利润	

## 2-2-9 长张休闲四日游产品开发（计调服务）

### （1）任务描述

从旅游企业实际工作出发，运用相关知识，根据给出的案例，完成旅游线路的设计、成本及报价的核算。团队旅游线路设计、成本及报价核算要求考生基于旅游管理专业技能抽查考试资源库给出的数据完成。

案例：

深圳宝安国际旅行社有一团队，在全陪张三（电话：13934567890）引领下希望前往长沙、张家界旅游，团队要求如下：

a. 人员构成：19 大（9 男 10 女，包含 5 对夫妻）+1 男全陪

b. 抵达时间：2023 年 9 月 17 日 深圳-长沙，K9206 次，07 时 26 分抵达

c. 离开时间：2023 年 9 月 20 日 张家界-深圳，K9063 次，15 时 27 分离开

d. 住宿要求：挂牌三星级酒店，双人标准间，夫妻不拆，住单间；张家界入住森林公园；全陪与客人同住、同价，地陪、司机住司陪房，免费

e. 用餐标准：全程团队餐，8 菜 1 汤，10 人/桌，正餐 30 元/人/餐，早餐 10 元/人/餐

f. 景点要求：常规景点

g. 自费项目：纯玩品质团，全程不进店，可推荐自费项目。

h. 注意事项：全天活动时间不超过 14 小时，含景点游览、用餐、行车、自费项目等时间

作为长沙鸿运旅行社的计调陶莎莎，你为该团设计了一条四日游线路并做了如下安排：

a. 团号：BA20230917

b. 地陪：李斯 13707316558（导服费 300 元/天）

c. 用车安排：湖南旅游汽车公司空调旅游车

d. 司机：王五 13973143355

e. 车牌号码：湘 A 5××91

f. 1 瓶矿泉水/人/天，1.5 元/瓶

① 请将该旅游团的行程及安排填入题后的《湖南旅游“一诚通”电子行程单》。

团号		组团社		领队或全陪			客源地	
人数		旅游运输公司		司机 (电话)			车号	
到达日期		交通工具 (到达)		地陪 (电话)			质检结算	--- --- --- ---
离开日期		交通工具 (离开)		团费	-----			

月	日	行程安排及 游览景点	早餐	午餐	晚餐	入住饭 店	娱乐场所	购物场 所	备注
景点、购物、 消费单位签 章栏									
填写单位（盖章）：长沙鸿运旅行社			填写人：陶莎莎			旅行社总经 理签章：李艳芳			
			湖南省旅游局印制						

② 请核算该团队的成本，并填写下面的《团队成本明细表》计算结果按四舍五入取整，毛利率控制在 5%-15%之间，除毛利率计算保留到小数点后一位以外，其他计算结果均保留到个位。

旅游项目	包含内容		费用/人（单位：元/人）				费用/团 （单位：元/团）	备注
			成人	小孩	60岁 以上 老人	学生		
门票								
餐费								
住宿								
交通								
导游服务								
其他费用								
成本合计/人 （单位：元/人）	成人		小孩		60岁 以上 老人		学生	
报价（单位：元/人）	成人		小孩		60岁 以上 老人		学生	

成本合计/团 (单位: 元/团)	
应收团款(单 位:元/ 团)	
团队毛利率	

## (2) 实施条件

项目	基本实施条件
场地	计算机房,能通过网络进行地图查询,照明通风良好。
设备	草稿纸、计算器
测试资料库	湖南省各地市交通、酒店、餐厅、景区(点)、娱乐项目相关信息。

## (3) 考核时量:90 分钟

## (4) 评分细则

项目	分值	考核内容及评分要点		备注
职业素养 (20分)	20	注重工作场所的6S管理,遵守操作规程,操作纪律,记0分/8分/12分/16分/20分		
旅游线路 设计 (60分)	9	正确填写《湖南旅游“一诚通”电子行程单》		共18个要素,每个要素占0.5分
	10	设计的线路具有可执行性	满足游览地域及抵离口岸要求	“设计的产品具有可执行性”中,任意一个要求没有满足,则“设计的线路满足客户要求”、“设计的线路切实可行,不走迂回道路”、“设计的线路满足经济原则”这三个考核内容均计0分。
			满足返程交通时刻要求	
			满足规定时间内能完成景点游览内的要求	
	25	设计的线路满足客户要求	游客参观时间与景点开放时间必须吻合(5分)	
满足景点选择的要求(5分)				
满足住宿地点及等级的要求(5分)				
满足对用餐的要求(5分)				
		满足游客提出的其他特殊要求(5分)		
8	设计的线路切实可行,不走迂回道路			

	8	设计的线路满足经济原则	充分利用门票允许的游览时间；在同类型的酒店中选择较为经济的一家
旅游线路 计价与报 价(20分)	8	完整找出产品中包含的成本项	
	8	从测试资料库和题干中正确找到各成本项所需费用	
	2	正确计算成本	
	2	按题干要求控制成本和毛利润	

## 2-2-10 长张观光三日游产品开发（计调服务）

### （1）任务描述

从旅游企业实际工作出发，运用相关知识，根据给出的案例，完成旅游线路的设计、成本及报价的核算。团队旅游线路设计、成本及报价核算要求考生基于旅游管理专业技能抽查考试资源库给出的数据完成。

案例：

北京国安旅行社有一团队，在全陪张三（电话：13934567890）引领下希望前往长沙、张家界旅游，团队要求如下：

a. 人员构成：26 大（14 男 12 女，包含 3 对夫妻）+1 男全陪

b. 抵达时间：2023 年 8 月 19 日 北京-张家界，K267 次，10 时 06 分抵达

c. 离开时间：2023 年 8 月 21 日 长沙-北京，3-18 次，18 时 00 分离开（代订，软卧下铺 486 元/张，票款团队抵达张家界当天由地陪从全陪处现收）

d. 住宿要求：挂牌三星级酒店，双人标准间，夫妻

不拆，住单间；全陪与客人同住、同价，地陪、司机住司陪房，免费

e. 用餐标准：全程团队餐，8 菜 1 汤，10 人/桌，正餐 25 元/人/餐，早餐 10 元/人/餐

f. 景点要求：常规景点

g. 自费项目：纯玩品质团，全程不进店，可推荐自费项目。

h. 注意事项：全天活动时间不超过 14 小时，含景点游览、用餐、行车、自费项目等时间

作为长沙鸿运旅行社的计调陶莎莎，你为该团设计了一条三日游线路并做了如下安排：

a. 团号：GA20230819

b. 地陪：李斯 13707316558（导服费 300 元/天）

c. 用车安排：湖南旅游汽车公司空调旅游车

d. 司机：王五 13973143355

e. 车牌号码：湘 A 5××91

f. 1 瓶矿泉水/人/天，1.5 元/瓶

① 请将该旅游团的行程及安排填入题后的《湖南旅游“一诚通”电子行程单》。

团号		组团社		领队或全陪			客源地	
人数		旅游运输公司		司机 (电话)			车号	

到达日期		交通工具 (到达)	地陪 (电话)					质监结 算	--- --- --- ---
离开日期		交通工具 (离开)	团费			-----			
月	日	行程安排及 游览景点	早餐	午餐	晚餐	入住饭 店	娱乐场所	购物场 所	备注
景点、购物、 消费单位签 章栏									
填写单位(盖章): 长沙鸿运旅行社			填写人: 陶莎莎			旅行社总经 理签章: 李艳芳			
			湖南省旅游局印制						

② 请核算该团队的成本，并填写下面的《团队成本明细表》计算结果按四舍五入取整，毛利率控制在 5%-15%之间，除毛利率计算保留到小数点后一位以外，其他计算结果均保留到个位。

旅游项目	包含内容	费用/人(单位:元/人)				费用/团 (单位:元/团)	备注
		成人	小孩	60岁 以上 老人	学生		
门 票							
餐 费							
住 宿							
交 通							
导游服 务							

其他费用							
成本合计/人 (单位:元/人)	成人		小孩		60岁以上老人		学生
报价(单位:元/人)	成人		小孩		60岁以上老人		学生
成本合计/团 (单位:元/团)							
应收团款(单位:元/团)							
团队毛利率							

## (2) 实施条件

项目	基本实施条件
场地	计算机房,能通过网络进行地图查询,照明通风良好。
设备	草稿纸、计算器
测试资料库	湖南省各地市交通、酒店、餐厅、景区(点)、娱乐项目相关信息。

## (3) 考核时量:90 分钟

## (4) 评分细则

项目	分值	考核内容及评分要点		备注
职业素养 (20分)	20	注重工作场所的6S管理,遵守操作规程,操作纪律,记0分/8分/12分/16分/20分		
旅游线路设计 (60分)	10	设计的线路具有可执行性	正确填写《湖南旅游“一诚通”电子行程单》	共18个要素,每个要素占0.5分 “设计的产品具有可执行性”中,任意一个要求没有满足,则“设计的线路满足客户要求”、“设计的线路切实可行,不走迂回道路”、“设计的线路满足经济原则”这三个考
			满足游览地域及抵离口岸要求	
			满足返程交通时刻要求	
			满足规定时间内能完成景点游览内的要求	

				核内容均计 0 分。
	25	设计的线路满足客户要求	游客参观时间与景点开放时间必须吻合（5分） 满足景点选择的要求（5分） 满足住宿地点及等级的要求（5分） 满足对用餐的要求（5分） 满足游客提出的其他特殊要求（5分）	
	8	设计的线路切实可行，不走迂回道路		
	8	设计的线路满足经济原则	充分利用门票允许的游览时间；在同类型的酒店中选择较为经济的一家	
旅游线路 计价与报 价（20 分）	8	完整找出产品中包含的成本项		
	8	从测试资料库和题干中正确找到各成本项所需费用		
	2	正确计算成本		
	2	按题干要求控制成本和毛利润		

## 2-2-11 张家界休闲三日游产品开发（计调服务）

### （1）任务描述

从旅游企业实际工作出发，运用相关知识，根据给出的案例，完成旅游线路的设计、成本及报价的核算。团队旅游线路设计、成本及报价核算要求考生基于旅游管理专业技能抽查考试资源库给出的数据完成。

案 例：

株洲运达国际旅行社有一团队，在全陪张三（电话：13907337890）的引领下，希望前往张家界旅游，团队要求如下：

a. 人员构成：32 大（13 男 19 女，无夫妻）+1 男全陪

b. 抵达时间：2023 年 7 月 16 日 株洲-张家界，

K1373 次，14 时 02 分抵达

c. 离开时间：2023 年 7 月 18 日 张家界-株洲，

K9063 次，15 时 27 分离开

d. 住宿要求：挂牌三星级酒店，双人标准间；全陪与客人同住、同价，地陪、司机住司陪房，免费

e. 用餐标准：全程团队餐，8 菜 1 汤，10 人/桌，正餐 25 元/人/餐，早餐 10 元/人/餐

f. 景点要求：常规景点

g. 自费项目：纯玩品质团，全程不进店，可推荐自费项目。

h. 注意事项：全天活动时间不超过 14 小时，含景点游览、用餐、行车、自费项目等时间。

作为张家界鸿运旅行社的计调陶莎莎，你为该团设计了一条三日游线路并做了如下安排：

a. 团号：YD20230716

b. 地陪：李斯 13707446558（导服费 300 元/天）

c. 用车安排：湖南旅游汽车公司空调旅游车

d. 司机：王五 13907443355

e. 车牌号码：湘 g5××91

f. 1 瓶矿泉水/人/天，1.5 元/瓶

① 请将该旅游团的行程及安排填入题后的《湖南旅游“一诚通”电子行程单》。

团号		组团社	领队或全陪			客源地			
人数		旅游运输公司	司机 (电话)			车号			
到达日期		交通工具 (到达)	地陪 (电话)			质检结算		--- --- --- ---	
离开日期		交通工具 (离开)	团费			-----			
月	日	行程安排及 游览景点	早餐	午餐	晚餐	入住饭店	娱乐场所	购物场所	备注
景点、购物、 消费单位签章栏									
填写单位(盖章): 长沙鸿运旅行社			填写人: 陶莎莎			旅行社总经理 签章: 李艳芳			湖南省旅游局印制

② 请核算该团队的成本，并填写下面的《团队成本明细表》计算结果按四舍五入取整，毛利率控制在5%-15%之间，除毛利率计算保留到小数点后一位以外，其他计算结果均保留到个位。

旅游项目	包含内容	费用/人(单位:元/人)				费用/团 (单位:元/团)	备注
		成人	小孩	60岁以上老人	学生		
门票							
餐费							

住 宿								
交通								
导游服 务								
其他费 用								
成本合 计/人 (单位: 元/人)	成人		小孩		60岁以 上 老人		学 生	
报价(单 位:元/ 人)	成人		小孩		60岁以 上 老人		学 生	
成本合 计/团 (单位: 元/团)								
应收团 款(单 位:元/ 团)								
团队毛 利率								

## (2) 实施条件

项目	基本实施条件
场地	计算机房,能通过网络进行地图查询,照明通风良好。
设备	草稿纸、计算器
测试资料库	湖南省各地市交通、酒店、餐厅、景区(点)、娱乐项目相关信息。

## (3) 考核时量:90 分钟

## (4) 评分细则

项目	分值	考核内容及评分要点	备注
职业素养 (20分)	20	注重工作场所的6S管理,遵守操作规程,操作纪律,记0分/8分/12分/16分/20分	
旅游线路 设计 (60分)	9	正确填写《湖南旅游“一诚通”电子行程单》	共 18 个要素,每个要素占 0.5 分
	10	设计的线路具有可执行性	“设计的产品具有可执行性”中,任意一个要求没有满足,则“设计的线路满足客户要
		满足游览地域及抵离口岸要求	
		满足返程交通时刻要求	
		满足规定时间内能完成景点游览内的要求	

				求”、“设计的线路切实可行，不走迂回道路”、“设计的线路满足经济原则”这三个考核内容均计0分。
	25	设计的线路满足客户要求	游客参观时间与景点开放时间必须吻合（5分） 满足景点选择的要求（5分） 满足住宿地点及等级的要求（5分） 满足对用餐的要求（5分） 满足游客提出的其他特殊要求（5分）	
	8	设计的线路切实可行，不走迂回道路		
	8	设计的线路满足经济原则	充分利用门票允许的游览时间；在同类型的酒店中选择较为经济的一家	
旅游线路 计价与报 价（20分）	8	完整找出产品中包含的成本项		
	8	从测试资料库和题干中正确找到各成本项所需费用		
	2	正确计算成本		
	2	按题干要求控制成本和毛利润		

## 2-2-12 张家界乡村度假三日游产品开发（计调服务）

### （1）任务描述

从旅游企业实际工作出发，运用相关知识，根据给出的案例，完成旅游线路的设计、成本及报价的核算。团队旅游线路设计、成本及报价核算要求考生基于旅游管理专业技能抽查考试资源库给出的数据完成。

案例：

广州中国国际旅行社有一团队（团号：CZ02110701），在全陪张三（电话：13934567890）的引领下，希望前往张家界旅游，团队要求如下：

a. 人员构成：16大（8男8女，包含1对夫妻）

+1 男全陪

b. 抵达时间:2023 年 5 月 4 日 广州-张家界,CZ3385  
(07:40/09:10)

c. 离开时间:2023 年 5 月 6 日 张家界-广州,CZ3382  
(22:20/23:50)

d. 住宿要求: 挂牌四星级酒店, 双人标准间, 夫妻不拆, 住单间; 全陪与客人同住、同价, 地陪、司机住司陪房, 免费

e. 用车要求: 25 正座以上空调旅游车

f. 用餐标准: 全程团队餐, 8 菜 1 汤, 10 人/桌, 正餐 25 元/人/餐, 早餐 10 元/人/餐

g. 景点要求: 常规景点, 增加天门山游览

h. 自费项目: 纯玩品质团, 全程不进店, 可推荐自费项目。

i. 注意事项: 全天活动时间不超过 14 小时, 含景点游览、用餐、行车、自费项目等时间

作为长沙鸿运旅行社的计调陶莎莎, 你为该团设计了一条三日游线路并做了如下安排:

a. 团号: GZ20230504

b. 地陪: 李斯 13707316558 (导服费 300 元/天)

c. 用车安排: 湖南旅游汽车公司空调旅游车

d. 司机: 王五 13973143355

e. 车牌号码：湘 A 5××91

f. 1 瓶矿泉水/人/天，1.5 元/瓶，赠送全陪湖南特产一份，90 元

① 请将该旅游团的行程及安排填入题后的《湖南旅游“一诚通”电子行程单》。

团号		组团社	领队或全陪			客源地			
人数		旅游运输公司	司机 (电话)			车号			
到达日期		交通工具 (到达)	地陪 (电话)			质检结算		--- --- --- ---	
离开日期		交通工具 (离开)	团费			-----			
月	日	行程安排及 游览景点	早餐	午餐	晚餐	入住饭店	娱乐场所	购物场所	备注
景点、购物、 消费单位签章栏									
填写单位(盖章)：长沙鸿运旅行社			填写人：陶莎莎			旅行社总经理 签章：李艳芳			
			湖南省旅游局印制						

② 请核算该团队的成本，并填写下面的《团队成本明细表》计算结果按四舍五入取整，毛利率控制在 5%-15%之间，除毛利率计算保留到小数点后一位以外，其他计算结果均保

留到个位。

旅游项目	包含内容		费用/人（单位：元/人）				费用/团 （单位：元/团）	备注
			成人	小孩	60岁以上老人	学生		
门票								
餐费								
住宿								
交通								
导游服务								
其他费用								
成本合计/人 （单位：元/人）	成人		小孩		60岁以上老人		学生	
报价（单位：元/人）	成人		小孩		60岁以上老人		学生	
成本合计/团 （单位：元/团）								
应收团款（单位：元/团）								
团队毛利率								

## （2）实施条件

项目	基本实施条件
场地	计算机房，能通过网络进行地图查询，照明通风良好。
设备	草稿纸、计算器
测试资料库	湖南省各地市交通、酒店、餐厅、景区（点）、娱乐项目相关信息。

## （3）考核时量：90 分钟

#### (4) 评分细则

项目	分值	考核内容及评分要点		备注
职业素养 (20分)	20	注重工作场所的6S管理, 遵守操作规程, 操作纪律, 记0分/8分/12分/16分/20分		
旅游线路设计 (60分)	9	正确填写《湖南旅游“一诚通”电子行程单》		共 18 个要素, 每个要素占 0.5 分
	10	设计的线路具有可执行性	满足游览地域及抵离口岸要求	“设计的产品具有可执行性”中, 任意一个要求没有满足, 则“设计的线路满足客户要求”、“设计的线路切实可行, 不走迂回道路”、“设计的线路满足经济原则”这三个考核内容均计 0 分。
			满足返程交通时刻要求	
			满足规定时间内能完成景点游览内的要求	
	25	设计的线路满足客户要求	游客参观时间与景点开放时间必须吻合 (5分)	
			满足景点选择的要求 (5分)	
满足住宿地点及等级的要求 (5分)				
满足对用餐的要求 (5分)				
		满足游客提出的其他特殊要求 (5分)		
8	设计的线路切实可行, 不走迂回道路			
8	设计的线路满足经济原则	充分利用门票允许的游览时间; 在同类型的酒店中选择较为经济的一家		
旅游线路计价与报价 (20分)	8	完整找出产品中包含的成本项		
	8	从测试资料库和题干中正确找到各成本项所需费用		
	2	正确计算成本		
	2	按题干要求控制成本和毛利润		

### 2-2-13 长张观光四日游产品开发 (计调服务)

#### (1) 任务描述

从旅游企业实际工作出发, 运用相关知识, 根据给出的案例, 完成旅游线路的设计、成本及报价的核算。团队旅游线路设计、成本及报价核算要求考生基于旅游

管理专业技能抽查考试资源库给出的数据完成。

案例：

深圳宝安国际旅行社有一团队，在全陪张三（电话：13934567890）引领下希望前往长沙、张家界旅游，团队要求如下：

a. 人员构成：28 大（13 男 15 女，无夫妻）+1 男全陪

b. 抵达时间：2023 年 6 月 6 日 深圳-长沙，K9206 次，07 时 26 分抵达

c. 离开时间：2023 年 6 月 9 日 长沙-深圳，代订回程火车票，票款于团队抵达长沙当天从全陪处现收。

d. 住宿要求：挂牌四星级酒店，双人标准间，一晚住长沙，二晚住张家界；全陪与客人同住、同价，地陪、司机住司陪房，免费

e. 用餐标准：全程团队餐，8 菜 1 汤，10 人/桌，正餐 25 元/人/餐，早餐 10 元/人/餐

f. 景点要求：常规景点

g. 自费项目：纯玩品质团，全程不进店，可推荐自费项目。

h. 注意事项：全天活动时间不超过 14 小时，含景点游览、用餐、行车、自费项目等时间

作为长沙鸿运旅行社的计调陶莎莎，你为该团设计

了一条四日游线路并做了如下安排：

a. 团号：BA20230606

b. 地陪：李斯 13707316558（导服费 300 元/天）

c. 用车安排：湖南旅游汽车公司空调旅游车

d. 司机：王五 13973143355

e. 车牌号码：湘 A 5××91

f. 1 瓶矿泉水/人/天，1.5 元/瓶

g. 返程火车：T95 次，21 时 23 分离开，硬卧下铺 14 张（209 元/张），硬卧中铺 8 张（201 元/张），硬卧上铺 7 张（195 元/张）

① 请将该旅游团的行程及安排填入题后的《湖南旅游“一诚通”电子行程单》。

团号		组团社	领队或全陪			客源地			
人数		旅游运输公司	司机 (电话)			车号			
到达日期		交通工具 (到达)	地陪 (电话)			质检结算		--- --- --- ---	
离开日期		交通工具 (离开)	团费			-----			
月	日	行程安排及 游览景点	早餐	午餐	晚餐	入住饭店	娱乐场所	购物场所	备注

景点、购物、 消费单位签 章栏	
填写单位（盖章）：长沙鸿运旅行社      填写人：陶莎莎      旅行社总经 理签章：李艳芳      湖南省旅游局印制	

② 请核算该团队的成本，并填写下面的《团队成本明细表》计算结果按四舍五入取整，毛利率控制在 5%-15%之间，除毛利率计算保留到小数点后一位以外，其他计算结果均保留到个位。

旅游项目	包含内容		费用/人（单位：元/人）				费用/团 （单位：元/团）	备注
			成人	小孩	60岁以上老人	学生		
门票								
餐费								
住宿								
交通								
导游服务								
其他费用								
成本合计/人 （单位：元/人）	成人		小孩		60岁以上老人		学生	
报价（单位：元/人）	成人		小孩		60岁以上老人		学生	
成本合计/团 （单位：元/团）								
应收团款（单位：元/								

团)	
团队毛利率	

## (2) 实施条件

项目	基本实施条件
场地	计算机房，能通过网络进行地图查询，照明通风良好。
设备	草稿纸、计算器
测试资料库	湖南省各地市交通、酒店、餐厅、景区（点）、娱乐项目相关信息。

## (3) 考核时量:90 分钟

## (4) 评分细则

项目	分值	考核内容及评分要点		备注	
职业素养 (20分)	20	注重工作场所的6S管理，遵守操作规程，操作纪律，记0分/8分/12分/16分/20分			
旅游线路设计 (60分)	9	正确填写《湖南旅游“一诚通”电子行程单》		共 18 个要素，每个要素占 0.5 分	
	10	设计的线路具有可执行性	满足游览地域及抵离口岸要求	“设计的产品具有可执行性”中，任意一个要求没有满足，则“设计的线路满足客户要求”、“设计的线路切实可行，不走迂回道路”、“设计的线路满足经济原则”这三个考核内容均计 0 分。	
			满足返程交通时刻要求		
			满足规定时间内能完成景点游览内的要求		
	25	设计的线路满足客户要求	游客参观时间与景点开放时间必须吻合（5分）		
			满足景点选择的要求（5分）		
满足住宿地点及等级的要求（5分）					
满足对用餐的要求（5分）					
		满足游客提出的其他特殊要求（5分）			
8	设计的线路切实可行，不走迂回道路				
8	设计的线路满足经济原则	充分利用门票允许的游览时间；在同类型的酒店中选择较为经济的一家			
旅游线路计价与报价 (20分)	8	完整找出产品中包含的成本项			
	8	从测试资料库和题干中正确找到各成本项所需费用			

	2	正确计算成本	
	2	按题干要求控制成本和毛利润	

① 请将该旅游团的行程及安排填入题后的《湖南旅游“一诚通”电子行程单》。

团号		组团社	领队或全陪			客源地			
人数		旅游运输公司	司机 (电话)			车号			
到达日期		交通工具 (到达)	地陪 (电话)			质检结 算		--- -- -- --	
离开日期		交通工具 (离开)	团费			-----			
月	日	行程安排及 游览景点	早餐	午餐	晚餐	入住饭店	娱乐场所	购物场所	备注
景点、购物、 消费单位签 章栏									
填写单位(盖章): 长沙鸿运旅行社			填写人: 陶莎莎			旅行社总经 理签章: 李艳芳			
			湖南省旅游局印制						

② 请核算该团队的成本, 并填写下面的《团队成本明细表》计算结果按四舍五入取整, 毛利率控制在 5%-15% 之间, 除毛利率计算保留到小数点后一位以外, 其他计算结果均保留到个位。

旅游项	包含内容	费用/人(单位: 元/人)	费用 /	备注
-----	------	---------------	------	----

目		成人	小孩	60岁 以上 老人	学生	团 (单 位:元/ 团)	
门 票							
餐 费							
住 宿							
交 通							
导游服 务							
其他费 用							
成本合 计/人 (单位: 元/人)	成人		小孩		60岁以 上 老人		学 生
报价(单 位:元/ 人)	成人		小孩		60岁以 上 老人		学 生
成本合 计/团 (单位: 元/团)							
应收团 款(单 位:元/ 团)							
团队毛 利率							

## (2) 实施条件

项目	基本实施条件
场地	计算机房,能通过网络进行地图查询,照明通风良好。
设备	草稿纸、计算器
测试资料库	湖南省各地市交通、酒店、餐厅、景区(点)、娱乐项目相关信息。

## (3) 考核时量:90 分钟

## (4) 评分细则

项目	分值	考核内容及评分要点	备注
----	----	-----------	----

职业素养 (20分)	20	注重工作场所的6S管理, 遵守操作规程, 操作纪律, 记0分/8分/12分/16分/20分			
旅游线路设计 (60分)	9	正确填写《湖南旅游“一诚通”电子行程单》		共 18 个要素, 每个要素占 0.5 分	
	10	设计的线路具有可执行性	满足游览地域及抵离口岸要求	“设计的产品具有可执行性”中, 任意一个要求没有满足, 则“设计的线路满足客户要求”、“设计的线路切实可行, 不走迂回道路”、“设计的线路满足经济原则”这三个考核内容均计 0 分。	
			满足返程交通时刻要求		
			满足规定时间内能完成景点游览内的要求		
	25	设计的线路满足客户要求	游客参观时间与景点开放时间必须吻合 (5分)		
			满足景点选择的要求 (5分)		
满足住宿地点及等级的要求 (5分)					
满足对用餐的要求 (5分)					
		满足游客提出的其他特殊要求 (5分)			
8	设计的线路切实可行, 不走迂回道路				
8	设计的线路满足经济原则	充分利用门票允许的游览时间; 在同类型的酒店中选择较为经济的一家			
旅游线路计价与报价 (20分)	8	完整找出产品中包含的成本项			
	8	从测试资料库和题干中正确找到各成本项所需费用			
	2	正确计算成本			
	2	按题干要求控制成本和毛利润			

## 2-2-14 长张休闲五日游产品开发 (计调服务)

### (1) 任务描述

从旅游企业实际工作出发, 运用相关知识, 根据给出的案例, 完成旅游线路的设计、成本及报价的核算。团队旅游线路设计、成本及报价核算要求考生基于旅游管理专业技能抽查考试资源库给出的数据完成。

案例:

北京运达旅行社有一团队，在全陪张三（电话：13934567890）引领下希望前往长沙、张家界旅游，团队要求如下：

人员构成：17 大(9 男 8 女,包含 7 对夫妻)+1 女全陪；

抵离时间：2023 年 8 月 15 日，北京-长沙（3-17）07 时

21 分抵达 2023 年 8 月 19 日，张家界-北京(K968) 18 时 18 分离开

c. 住宿要求：挂牌三星级酒店、双人标准间，夫妻不拆，住单间；全陪与客人同住、同价，地陪、司机住司陪房，免费

d. 用餐标准：全程团队餐，8 菜 1 汤，10 人/桌，正餐 25 元/人/餐，早餐 10 元/人/餐

e. 景点要求：常规景点之外必须游览长沙世界之窗和张家界袁家界

f. 用车要求：25 正座空调旅游车

g. 自费项目：纯玩品质团，全程不进店，可推荐自费项目

h. 注意事项：全天活动时间不超过 14 小时，含景点游览、用餐、行车、自费项目等时间

作为长沙鸿运旅行社的计调陶莎莎，你为该团设计

了一条五日游线路并做了如下安排：

- a. 团号：YD20230815
- b. 地陪：李斯 13707316558（导服费 300 元/天）
- c. 用车安排：湖南旅游汽车公司空调旅游车
- d. 司机：王五 13973143355
- e. 车牌号码：湘 A 5××91
- f. 矿泉水 1 瓶/人/天，1.5 元/瓶

① 请将该旅游团的行程及安排填入题后的《湖南旅游“一诚通”电子行程单》。

团号		组团社	领队或全陪			客源地			
人数		旅游运输公司	司机 (电话)			车号			
到达日期		交通工具 (到达)	地陪 (电话)			质检结算		--- --- ---	
离开日期		交通工具 (离开)	团费			-----			
月	日	行程安排及 游览景点	早餐	午餐	晚餐	入住饭店	娱乐场所	购物场所	备注
景点、购物、 消费单位签章栏									
填写单位（盖章）：长沙鸿运旅行社					填写人：陶莎莎		旅行社总经理		
理签章：李艳芳					湖南省旅游局印制				

② 请核算该团队的成本，并填写下面的《团队成本明细表》计算结果按四舍五入取整，毛利率控制在 5%-15%之间，除毛利率计算保留到小数点后一位以外，其他计算结果均保留到个位。

旅游项目	包含内容				费用/人（单位：元/人）				费用/团 （单位：元/团）	备注
					成人	小孩	60岁以上老人	学生		
门票										
餐费										
住宿										
交通										
导游服务										
其他费用										
成本合计/人 （单位：元/人）	成人		小孩		60岁以上老人		学生			
报价（单位：元/人）	成人		小孩		60岁以上老人		学生			
成本合计/团 （单位：元/团）										
应收团款（单位：元/团）										
团队毛利率										

## (2) 实施条件

项目	基本实施条件
场地	计算机房，能通过网络进行地图查询，照明通风良好。
设备	草稿纸、计算器
测试资料库	湖南省各地市交通、酒店、餐厅、景区（点）、娱乐项目相关信息。

## (3) 考核时量:90 分钟

## (4) 评分细则

项目	分值	考核内容及评分要点		备注
职业素养 (20分)	20	注重工作场所的6S管理，遵守操作规程，操作纪律，记0分/8分/12分/16分/20分		
旅游线路设计 (60分)	9	正确填写《湖南旅游“一诚通”电子行程单》		共 18 个要素,每个要素占 0.5 分
	10	设计的线路具有可执行性	满足游览地域及抵离口岸要求	“设计的产品具有可执行性”中，任意一个要求没有满足，则“设计的线路满足客户要求”、“设计的线路切实可行，不走迂回道路”、“设计的线路满足经济原则”这三个考核内容均计 0 分。
			满足返程交通时刻要求	
			满足规定时间内能完成景点游览内的要求	
	25	设计的线路满足客户要求	游客参观时间与景点开放时间必须吻合（5分）	
			满足景点选择的要求（5分）	
满足住宿地点及等级的要求（5分）				
满足对用餐的要求（5分）				
		满足游客提出的其他特殊要求（5分）		
8	设计的线路切实可行，不走迂回道路			
8	设计的线路满足经济原则	充分利用门票允许的游览时间；在同类型的酒店中选择较为经济的一家		
旅游线路计价与报价 (20分)	8	完整找出产品中包含的成本项		
	8	从测试资料库和题干中正确找到各成本项所需费用		
	2	正确计算成本		
	2	按题干要求控制成本和毛利润		

## 2-2-15 长张入境康养五日游产品开发（计调服务）

### （1）任务描述

从旅游企业实际工作出发，运用相关知识，根据给出的案例，完成旅游线路的设计、成本及报价的核算。团队旅游线路设计、成本及报价核算要求考生基于旅游管理专业技能抽查考试资源库给出的数据完成。

#### 案 例：

韩国思密达旅行社有一团队，从韩国首尔出发，在领队张三（电话：13934567890）引领下希望前往长沙、张家界旅游，团队要求如下：

a. 人员构成：35 大（17 男 18 女，无夫妻）+1 男全陪；

b. 抵达时间：2023 年 5 月 13 日首尔-长沙，MU8365（09:00/11:20）

c. 离开时间：2023 年 5 月 17 日长沙-首尔，MU8366（12:30/16:30）

d. 住宿要求：挂牌三星级酒店、双人标准间，江垭温泉住宿一晚；全陪与客人同住、同价，地陪、司机住司陪房，免费

e. 用餐标准：全程团队餐，8 菜 1 汤，10 人/桌，正餐 25 元/人/餐，早餐 10 元/人/餐

f. 景点要求：常规景点外增加江垭泡温泉活动

g. 自费项目：纯玩品质团，全程不进店，可推荐自

## 费项目

h. 注意事项：全天活动时间不超过 14 小时，含景点游览、用餐、行车、自费项目等时间

作为长沙鸿运旅行社的计调陶莎莎，你为该团设计了一条五日游线路并做了如下安排：

a. 团号：SMD20230513

b. 地陪：李斯 13707316558（导服费 300 元/天）

c. 用车安排：湖南旅游汽车公司空调旅游车

d. 司机：王五 13973143355

e. 车牌号码：湘 A 5××91

f. 1 瓶矿泉水/人/天，1.5 元/瓶，赠送领队湘绣丝巾，50 元

① 请将该旅游团的行程及安排填入题后的《湖南旅游“一诚通”电子行程单》。

团号		组团社	领队或全陪			客源地			
人数		旅游运输公司	司机 (电话)			车号			
到达日期		交通工具 (到达)	地陪 (电话)			质检结算		--- --- ---	
离开日期		交通工具 (离开)	团费			-----			
月	日	行程安排及 游览景点	早餐	午餐	晚餐	入住饭店	娱乐场所	购物场所	备注

景点、购物、 消费单位签 章栏									
填写单位（盖章）：长沙鸿运旅行社			填写人：陶莎莎			旅行社总经 理签章：李艳芳			
					湖南省旅游局印制				

② 请核算该团队的成本，并填写下面的《团队成本明细表》计算结果按四舍五入取整，毛利率控制在 5%-15%之间，除毛利率计算保留到小数点后一位以外，其他计算结果均保留到个位。

旅游项目	包含内容		费用/人（单位：元/人）				费用/团 （单位：元/团）	备注
			成人	小孩	60岁以上老人	学生		
门 票								
餐 费								
住 宿								
交 通								
导游服务								
其他费用								
成本合计/人 （单位：元/人）	成人		小孩		60岁以上老人		学生	
报价（单位：元/人）	成人		小孩		60岁以上老人		学生	
成本合计/团 （单位：								

元/团)	
应收团款 (单位: 元/团)	
团队毛利率	

## (2) 实施条件

项目	基本实施条件
场地	计算机房, 能通过网络进行地图查询, 照明通风良好。
设备	草稿纸、计算器
测试资料库	湖南省各地市交通、酒店、餐厅、景区 (点)、娱乐项目相关信息。

## (3) 考核时量: 90 分钟

## (4) 评分细则

项目	分值	考核内容及评分要点		备注
职业素养 (20分)	20	注重工作场所的6S管理, 遵守操作规程, 操作纪律, 记0分/8分/12分/16分/20分		
旅游线路设计 (60分)	9	正确填写《湖南旅游“一诚通”电子行程单》		共 18 个要素, 每个要素占 0.5 分
	10	设计的线路具有可执行性	满足游览地域及抵离口岸要求	“设计的产品具有可执行性”中, 任意一个要求没有满足, 则“设计的线路满足客户要求”、“设计的线路切实可行, 不走迂回道路”、“设计的线路满足经济原则”这三个考核内容均计 0 分。
			满足返程交通时刻要求	
			满足规定时间内能完成景点游览内的要求	
	25	设计的线路满足客户要求	游客参观时间与景点开放时间必须吻合 (5分)	
			满足景点选择的要求 (5分)	
满足住宿地点及等级的要求 (5分)				
满足对用餐的要求 (5分)				
		满足游客提出的其他特殊要求 (5分)		
8	设计的线路切实可行, 不走迂回道路			
8	设计的线路满	充分利用门票允许的游览时间; 在同类型的酒店中		

		足经济原则	选择较为经济的一家	
旅游线路 计价与报 价(20分)	8	完整找出产品中包含的成本项		
	8	从测试资料库和题干中正确找到各成本项所需费用		
	2	正确计算成本		
	2	按题干要求控制成本和毛利润		

## 2-2-16 张凤乡村四日游产品开发（计调服务）

### （1）任务描述

从旅游企业实际工作出发，运用相关知识，根据给出的案例，完成旅游线路的设计、成本及报价的核算。团队旅游线路设计、成本及报价核算要求考生基于旅游管理专业技能抽查考试资源库给出的数据完成。

案例：

天津欣欣旅行社有一团队，在全陪张三（电话：13934567890）的引领下，希望前往张家界、凤凰旅游，团队要求如下：

a. 人员构成：13 大（7 男 6 女，包含 1 对夫妻）+1 女全陪

b. 抵达时间：2023 年 6 月 19 日 天津-张家界, BK2813 (18:50/21:00)

c. 离开时间：2023 年 6 月 22 日 张家界-天津，代订回程 航班

d. 住宿要求：挂牌四星级酒店，双人标准间，夫妻不拆，住单间；全陪与客人同住、同价，地陪、司机住

司陪房，免费

e. 用车要求：25 正座空调旅游车

f. 用餐标准：全程团队餐，8 菜 1 汤，10 人/桌，  
正餐 30 元/人/餐，早餐 15 元/人/餐

g. 景点要求：常规景点

h. 自费项目：纯玩品质团，全程不进店，可推荐自费项目。

i. 注意事项：全天活动时间不超过 14 小时，含景点游览、用餐、行车、自费项目等时间

作为长沙鸿运旅行社的计调陶莎莎，你为该团设计了一条四日游线路并做了如下安排：

a. 团号：XX20230619

b. 地陪：李斯 13707316558（导服费 300 元/天）

c. 用车安排：湖南旅游汽车公司空调旅游车

d. 司机：王五 13973143355

e. 车牌号码：湘 A5××91

f. 其他安排：1 瓶矿泉水/人/天，1.5 元/瓶

g. 回程航班：BK2814（21:50/00:20+1），成人经济舱 6 折（机票全价 1350 元/人，燃油附加费 50 元/人，机场建设费 50 元/人）

① 请将该旅游团的行程及安排填入题后的《湖南旅游“一诚通”电子行程单》。

团号		组团社	领队或全陪			客源地			
人数		旅游运输公司	司机 (电话)			车号			
到达日期		交通工具 (到达)	地陪 (电话)			质监结算		--- --- --- ---	
离开日期		交通工具 (离开)	团费			-----			
月	日	行程安排及 游览景点	早餐	午餐	晚餐	入住饭店	娱乐场所	购物场所	备注
景点、购物、 消费单位签章栏									
填写单位(盖章): 长沙鸿运旅行社			填写人: 陶莎莎			旅行社总经理 签章: 李艳芳			湖南省旅游局印制

② 请核算该团队的成本，并填写下面的《团队成本明细表》计算结果按四舍五入取整，毛利率控制在5%-15%之间，除毛利率计算保留到小数点后一位以外，其他计算结果均保留到个位。

旅游项目	包含内容	费用/人(单位:元/人)				费用/团 (单位:元/团)	备注
		成人	小孩	60岁以上老人	学生		
门票							
餐费							

住 宿								
交通								
导游服 务								
其他费 用								
成本合 计/人 (单位: 元/人)	成人		小孩		60岁以 上 老人		学 生	
报价(单 位:元/ 人)	成人		小孩		60岁以 上 老人		学 生	
成本合 计/团 (单位: 元/团)								
应收团 款(单 位:元/ 团)								
团队毛 利率								

## (2) 实施条件

项目	基本实施条件
场地	计算机房, 能通过网络进行地图查询, 照明通风良好。
设备	草稿纸、计算器
测试资料库	湖南省各地市交通、酒店、餐厅、景区(点)、娱乐项目相关信息。

## (3) 考核时量:90 分钟

## (4) 评分细则

项目	分值	考核内容及评分要点	备注
职业素养 (20分)	20	注重工作场所的6S管理, 遵守操作规程, 操作纪律, 记0分/8分/12分/16分/20分	
旅游线路 设计 (60分)	9	正确填写《湖南旅游“一诚通”电子行程单》	共 18 个要素, 每个要素占 0.5 分
	10	设计的线路具有可执行性	“设计的产品具有可执行性”中, 任意一个要求没有满足, 则“设计的线路满足客户要
		满足游览地域及抵离口岸要求	
		满足返程交通时刻要求	
		满足规定时间内能完成景点游览内的要求	

				求”、“设计的线路切实可行，不走迂回道路”、“设计的线路满足经济原则”这三个考核内容均计0分。
	25	设计的线路满足客户要求	游客参观时间与景点开放时间必须吻合（5分） 满足景点选择的要求（5分） 满足住宿地点及等级的要求（5分） 满足对用餐的要求（5分） 满足游客提出的其他特殊要求（5分）	
	8	设计的线路切实可行，不走迂回道路		
	8	设计的线路满足经济原则	充分利用门票允许的游览时间；在同类型的酒店中选择较为经济的一家	
旅游线路计价与报价（20分）	8	完整找出产品中包含的成本项		
	8	从测试资料库和题干中正确找到各成本项所需费用		
	2	正确计算成本		
	2	按题干要求控制成本和毛利润		

## 2-2-17 长凤观光三日游产品开发（计调服务）

### （1）任务描述

从旅游企业实际工作出发，运用相关知识，根据给出的案例，完成旅游线路的设计、成本及报价的核算。团队旅游线路设计、成本及报价核算要求考生基于旅游管理专业技能抽查考试资源库给出的数据完成。

案例：

上海顺运旅行社现有一团队拟在全陪张三（电话：13904567890）带领下前往湖南长沙、凤凰旅游，客人要求如下：

a. 人员构成：16大（6男10女，无夫妻）+1女

全陪；

b. 抵离时间：2023年10月9日上海—长沙 CZ3124 航班（10:30/12:30）； 2023年10月11日张家界—上海 CZ4864 航班（20:00/22:00）

c. 住宿要求：挂牌三星级酒店、双人标准间；全陪与客人同住、同价，地陪、司机住司陪房，免费

d. 用餐标准：全程团队餐，8菜1汤，10人1桌，早餐10元/人，正餐25元/人

e. 用车要求：25正座以上空调旅游车

f. 景点要求：常规景点

g. 自费项目：纯玩品质团，全程不进店，可推荐自费项目

h. 注意事项：一天的活动时间不超过14小时，含行车、用餐、景点游览、自费活动时间。

作为湖南超越旅行社的计调吴花花，你为该团设计了一条三日游线路并作出了以下安排：

a. 团号：PEK191009

b. 地陪：李斯 13707316558 导游 300元/天

c. 司机：王五 13973143355

d. 用车：长沙新干线旅游车队

e. 车牌号：湘 A5××21

① 请将该旅游团的行程及安排填入题后的《湖南旅游

“一诚通”电子行程单》。

团号		组团社	领队或全陪			客源地			
人数		旅游运输公司	司机 (电话)			车号			
到达日期		交通工具 (到达)	地陪 (电话)			质检结算		--- --- --- ---	
离开日期		交通工具 (离开)	团费			-----			
月	日	行程安排及 游览景点	早餐	午餐	晚餐	入住饭店	娱乐场所	购物场所	备注
景点、购物、 消费单位签章栏									
填写单位(盖章): 长沙鸿运旅行社			填写人: 陶莎莎			旅行社总经理 签章: 李艳芳			
			湖南省旅游局印制						

② 请核算该团队的成本，并填写下面的《团队成本明细表》计算结果按四舍五入取整，毛利率控制在5%-15%之间，除毛利率计算保留到小数点后一位以外，其他计算结果均保留到个位。

旅游项目	包含内容	费用/人(单位:元/人)				费用/团 (单位:元/团)	备注
		成人	小孩	60岁以上老人	学生		

门票								
餐费								
住宿								
交通								
导游服务								
其他费用								
成本合计/人 (单位:元/人)	成人		小孩		60岁以上老人		学生	
报价(单位:元/人)	成人		小孩		60岁以上老人		学生	
成本合计/团 (单位:元/团)								
应收团款(单位:元/团)								
团队毛利率								

## (2) 实施条件

项目	基本实施条件
场地	计算机房,能通过网络进行地图查询,照明通风良好。
设备	草稿纸、计算器
测试资料库	湖南省各地市交通、酒店、餐厅、景区(点)、娱乐项目相关信息。

## (3) 考核时量:90 分钟

## (4) 评分细则

项目	分值	考核内容及评分要点		备注
职业素养 (20分)	20	注重工作场所的6S管理,遵守操作规程,操作纪律,记0分/8分/12分/16分/20分		
旅游线路设计 (60分)	9	正确填写《湖南旅游“一诚通”电子行程单》		共18个要素,每个要素占0.5分
	10	设计的线路具有可	满足游览地域及抵离口岸要求 满足返程交通时刻要求	“设计的产品具有可执行性”中,任意一个

		执行性	满足规定时间内能完成景点游览内的要求	要求没有满足,则“设计的线路满足客户要求”、“设计的线路切实可行,不走迂回道路”、“设计的线路满足经济原则”这三个考核内容均计0分。
	25	设计的线路满足客户要求	游客参观时间与景点开放时间必须吻合(5分) 满足景点选择的要求(5分) 满足住宿地点及等级的要求(5分) 满足对用餐的要求(5分) 满足游客提出的其他特殊要求(5分)	
	8		设计的线路切实可行,不走迂回道路	
	8	设计的线路满足经济原则	充分利用门票允许的游览时间;在同类型的酒店中选择较为经济的一家	
旅游线路 计价与报 价(20分)	8		完整找出产品中包含的成本项	
	8		从测试资料库和题干中正确找到各成本项所需费用	
	2		正确计算成本	
	2		按题干要求控制成本和毛利润	

## 2-2-18 长韶岳休闲三日游产品开发(计调服务)

### (1) 任务描述

从旅游企业实际工作出发,运用相关知识,根据给出的案例,完成旅游线路的设计、成本及报价的核算。团队旅游线路设计、成本及报价核算要求考生基于旅游管理专业技能抽查考试资源库给出的数据完成。

案例:

广州新假期国际旅行社现有一团队拟在全陪张三(电话:13904567890)带领下前往湖南长沙、韶山、岳阳旅游,客人要求如下:

a. 人员构成：36 大（30 男 6 女，无夫妻）+1 女全陪；

b. 抵离时间：2023 年 10 月 9 日广州南—岳阳 G1022 次火车(07:00 发车/10:09 抵达);2023 年 10 月 11 日长沙—广州南 G6027 次火车（19:16 发车/21:50 抵达）

c. 住宿要求：挂牌四星级酒店、双人标准间；全陪与客人同住、同价，地陪、司机住司陪房，免费

d. 用餐标准：全程团队餐，8 菜 1 汤，10 人 1 桌，早餐 10 元/人，正餐 20 元/人

e. 用车要求：37 正座空调旅游车

f. 景点要求：常规景点

g. 自费项目：纯玩品质团，全程不进店，可推荐自费项目

h. 注意事项：一天的活动时间不超过 14 小时，含行车、用餐、景点游览、自费活动等时间。

作为湖南超越旅行社的计调吴花花，你为该团设计了一条三日游线路并作出了以下安排：

a. 团号：PEK191009

b. 地陪：李斯 13707316558（导服 300 元/天）

c. 司机：王五 13973143355

d. 用车：长沙新干线旅游车队

e. 车牌号：湘 A5××21

① 请将该旅游团的行程及安排填入题后的《湖南旅游“一诚通”电子行程单》。

团号		组团社	领队或全陪			客源地			
人数		旅游运输公司	司机 (电话)			车号			
到达日期		交通工具 (到达)	地陪 (电话)			质监结算		--- --- --- ---	
离开日期		交通工具 (离开)	团费			-----			
月	日	行程安排及 游览景点	早餐	午餐	晚餐	入住饭店	娱乐场所	购物场所	备注
景点、购物、 消费单位签章栏									
填写单位(盖章): 长沙鸿运旅行社			填写人: 陶莎莎			旅行社总经理 签章: 李艳芳			
			湖南省旅游局印制						

② 请核算该团队的成本，并填写下面的《团队成本明细表》计算结果按四舍五入取整，毛利率控制在 5%-15% 之间，除毛利率计算保留到小数点后一位以外，其他计算结果均保留到个位。

旅游项目	包含内容	费用/人(单位:元/人)				费用/团 (单)	备注
		成人	小孩	60岁 以上	学生		

				老人		位：元/团)	
门 票							
餐 费							
住 宿							
交 通							
导游服 务							
其他费 用							
成本合 计/人 (单位： 元/人)	成人		小 孩		60 岁以 上 老人		学 生
报价(单 位：元/ 人)	成人		小 孩		60 岁以 上 老人		学 生
成本合 计/团 (单位： 元/团)							
应收团 款(单 位：元/ 团)							
团队毛 利率							

## (2) 实施条件

项目	基本实施条件
场地	计算机房，能通过网络进行地图查询，照明通风良好。
设备	草稿纸、计算器
测试资料库	湖南省各地市交通、酒店、餐厅、景区（点）、娱乐项目相关信息。

## (3) 考核时量:90 分钟

## (4) 评分细则

项目	分值	考核内容及评分要点	备注
职业素养 (20分)	20	注重工作场所的6S管理，遵守操作规程，操作纪律，记0分/8分/12分/16分/20分	
旅游线路 设计	9	正确填写《湖南旅游“一诚通”电子行程单》	共 18 个要素，每个要素占 0.5 分

(60分)	10	设计的线路具有可执行性	满足游览地域及抵离口岸要求	“设计的产品具有可执行性”中，任意一个要求没有满足，则“设计的线路满足客户要求”、“设计的线路切实可行，不走迂回道路”、“设计的线路满足经济原则”这三个考核内容均计0分。	
			满足返程交通时刻要求		
			满足规定时间内能完成景点游览内的要求		
	25	设计的线路满足客户要求	游客参观时间与景点开放时间必须吻合（5分）		
			满足景点选择的要求（5分）		
			满足住宿地点及等级的要求（5分）		
满足对用餐的要求（5分）					
8		设计的线路切实可行，不走迂回道路			
8	设计的线路满足经济原则	充分利用门票允许的游览时间；在同类型的酒店中选择较为经济的一家			
旅游线路 计价与报 价（20分）	8		完整找出产品中包含的成本项		
	8		从测试资料库和题干中正确找到各成本项所需费用		
	2		正确计算成本		
	2		按题干要求控制成本和毛利润		

## 2-2-19 长常张红色五日游产品开发（计调服务）

### （1）任务描述

从旅游企业实际工作出发，运用相关知识，根据给出的案例，完成旅游线路的设计、成本及报价的核算。团队旅游线路设计、成本及报价核算要求考生基于旅游管理专业技能抽查考试资源库给出的数据完成。

案例：

上海顺运旅行社现有一团队拟在全陪张三（电话：13904567890）带领下前往湖南长沙、常德、张家界旅游，

客人要求如下：

a. 人员构成：16 大（5 男 11 女，包含 1 对夫妻）+1 女全陪；

b. 抵离时间：2023 年 10 月 9 日上海—长沙 MU5361 航班（14:05/15:45）2023 年 10 月 13 日长沙—上海 MU5372 航班（22:10/23:55）

c. 住宿要求：挂牌四星级酒店、双人标准间；全陪与客人同住、同价，地陪、司机住司陪房，免费

d. 用餐标准：全程团队餐，8 菜 1 汤，10 人 1 桌，早餐 20 元/人，正餐 30 元/人

e. 用车要求：25 正座以上空调旅游车

f. 景点要求：常规景点，行程中要在长沙留半天时间供客人举行“重温入党誓词”的组织活动

g. 自费项目：纯玩品质团，全程不进店，可推荐自费项目

h. 注意事项：一天的活动时间不超过 14 小时，含行车、用餐、景点游览、自费活动等时间。

作为湖南超越旅行社的计调吴花花，你为该团设计了一条五日游线路并作出了以下安排：

a. 团号：PEK20231009

b. 地陪：李斯 13707316558（导服 300 元/天）

c. 司机：王五 13973143355

d. 用车：长沙新干线旅游车队

e. 车牌号：湘 A5××21

① 请将该旅游团的行程及安排填入题后的《湖南旅游“一诚通”电子行程单》。

团号		组团社	领队或全陪			客源地			
人数		旅游运输公司	司机 (电话)			车号			
到达日期		交通工具 (到达)	地陪 (电话)			质监结算		--- --- --- ---	
离开日期		交通工具 (离开)	团费			-----			
月	日	行程安排及 游览景点	早餐	午餐	晚餐	入住饭店	娱乐场所	购物场所	备注
景点、购物、 消费单位签章栏									
填写单位(盖章)：长沙鸿运旅行社			填写人：陶莎莎			旅行社总经理 签章：李艳芳			
			湖南省旅游局印制						

② 请核算该团队的成本，并填写下面的《团队成本明细表》计算结果按四舍五入取整，毛利率控制在 5%-15% 之间，除毛利率计算保留到小数点后一位以外，其他计算结果均保留到个位。

旅游项目	包含内容		费用/人（单位：元/人）				费用/团 （单位：元/团）	备注
			成人	小孩	60岁以上老人	学生		
门票								
餐费								
住宿								
交通								
导游服务								
其他费用								
成本合计/人 （单位：元/人）	成人		小孩		60岁以上老人		学生	
报价（单位：元/人）	成人		小孩		60岁以上老人		学生	
成本合计/团 （单位：元/团）								
应收团款（单位：元/团）								
团队毛利率								

## (2) 实施条件

项目	基本实施条件
场地	计算机房，能通过网络进行地图查询，照明通风良好。
设备	草稿纸、计算器
测试资料库	湖南省各地市交通、酒店、餐厅、景区（点）、娱乐项目相关信息。

## (3) 考核时量:90 分钟

## (4) 评分细则

项目	分值	考核内容及评分要点	备注
职业素养	20	注重工作场所的6S管理，遵守操作规程，操作	

(20分)		纪律，记0分/8分/12分/16分/20分		
旅游线路设计 (60分)	9	正确填写《湖南旅游“一诚通”电子行程单》		共 18 个要素,每个要素占 0.5 分
	10	设计的线路具有可执行性	满足游览地域及抵离口岸要求	“设计的产品具有可执行性”中,任意一个要求没有满足,则“设计的线路满足客户要求”、“设计的线路切实可行,不走迂回道路”、“设计的线路满足经济原则”这三个考核内容均计 0 分。
			满足返程交通时刻要求	
	满足规定时间内能完成景点游览内的要求			
	25	设计的线路满足客户要求	游客参观时间与景点开放时间必须吻合(5分)	
			满足景点选择的要求(5分)	
满足住宿地点及等级的要求(5分)				
满足对用餐的要求(5分)				
满足游客提出的其他特殊要求(5分)				
8	设计的线路切实可行,不走迂回道路			
8	设计的线路满足经济原则	充分利用门票允许的游览时间;在同类型的酒店中选择较为经济的一家		
旅游线路计价与报价(20分)	8	完整找出产品中包含的成本项		
	8	从测试资料库和题干中正确找到各成本项所需费用		
	2	正确计算成本		
	2	按题干要求控制成本和毛利润		

## 2-2-20 长常休闲三日游产品开发(计调服务)

### (1) 任务描述

从旅游企业实际工作出发,运用相关知识,根据给出的案例,完成旅游线路的设计、成本及报价的核算和单项旅游产品预订及变更文案的编写。其中,团队旅游线路设计、成本及报价核算要求考生基于旅游管理专业技能抽查考试资源库给出的数据完成。

案例：

北京新假期国际旅行社现有一团队拟在全陪张三（电话：13904567890）带领下湖南前往长沙、常德旅游，客人要求如下：

人员构成：19 大（6 男 13 女，其中 5 对夫妻）+1 女全陪；

抵离时间：2023 年 10 月 9 日北京—长沙 3-17 次火车 10:09 抵达

2023 年 10 月 11 日长沙—北京 CZ4864 航班（18:18/21:25）

c. 住宿要求：挂牌四星级酒店、双人标准间，夫妻不拆，住单间；长沙、常德各住宿一晚；全陪与客人同住、同价，地陪、司机住司陪房，免费

d. 用餐标准：全程团队餐，8 菜 1 汤，10 人 1 桌，早餐 10 元/人，正餐 30 元/人

e. 用车要求：25 正座以上空调旅游车

f. 景点要求：常规景点

g. 自费项目：纯玩品质团，全程不进店，可推荐自费项目

h. 注意事项：一天的活动时间不超过 14 小时，含行车、用餐、景点游览、自费活动时间。

作为湖南超越旅行社的计调吴花花，你为该团设计

了一条三日游线路并作出了以下安排：

- a. 团号：PEK20231009
- b. 地陪：李斯 13707316558（导服 300 元/天）
- c. 司机：王五 13973143355
- d. 用车：长沙新干线旅游车队
- e. 车牌号：湘 A5××21
- f. 小孩不占床、占一个车位，全程门票及早餐自理，  
正餐按半价收

① 请将该旅游团的行程及安排填入题后的《湖南旅游“一诚通”电子行程单》。

团号		组团社	领队或全陪			客源地			
人数		旅游运输公司	司机 (电话)			车号			
到达日期		交通工具 (到达)	地陪 (电话)			质检结算		--- --- --- ---	
离开日期		交通工具 (离开)	团费			-----			
月	日	行程安排及 游览景点	早餐	午餐	晚餐	入住饭店	娱乐场所	购物场所	备注
景点、购物、 消费单位签章栏									

填写单位（盖章）：长沙鸿运旅行社 填写人：陶莎莎  
 理签章：李艳芳 湖南省旅游局印制

旅行社总经

② 请核算该团队的成本，并填写下面的《团队成本明细表》计算结果按四舍五入取整，毛利率控制在 5%-15%之间，除毛利率计算保留到小数点后一位以外，其他计算结果均保留到个位。

旅游项目	包含内容		费用/人（单位：元/人）				费用/团 （单位：元/团）	备注
			成人	小孩	60岁以上老人	学生		
门 票								
餐 费								
住 宿								
交 通								
导游服务								
其他费用								
成本合计/人 （单位：元/人）	成人		小孩		60岁以上老人		学生	
报价（单位：元/人）	成人		小孩		60岁以上老人		学生	
成本合计/团 （单位：元/团）								
应收团款（单位：元/团）								
团队毛利率								

## (2) 实施条件

项目	基本实施条件
场地	计算机房，能通过网络进行地图查询，照明通风良好。
设备	草稿纸、计算器
测试资料库	湖南省各地市交通、酒店、餐厅、景区（点）、娱乐项目相关信息。

## (3) 考核时量:90 分钟

## (4) 评分细则

项目	分值	考核内容及评分要点		备注	
职业素养 (20分)	20	注重工作场所的6S管理，遵守操作规程，操作纪律，记0分/8分/12分/16分/20分			
旅游线路设计 (60分)	9	正确填写《湖南旅游“一诚通”电子行程单》		共 18 个要素,每个要素占 0.5 分	
	10	设计的线路具有可执行性	满足游览地域及抵离口岸要求	“设计的产品具有可执行性”中，任意一个要求没有满足，则“设计的线路满足客户要求”、“设计的线路切实可行，不走迂回道路”、“设计的线路满足经济原则”这三个考核内容均计 0 分。	
			满足返程交通时刻要求		
			满足规定时间内能完成景点游览内的要求		
	25	设计的线路满足客户要求	游客参观时间与景点开放时间必须吻合（5分）		
			满足景点选择的要求（5分）		
满足住宿地点及等级的要求（5分）					
满足对用餐的要求（5分）					
		满足游客提出的其他特殊要求（5分）			
8	设计的线路切实可行，不走迂回道路				
8	设计的线路满足经济原则	充分利用门票允许的游览时间；在同类型的酒店中选择较为经济的一家			
旅游线路计价与报价 (20分)	8	完整找出产品中包含的成本项			
	8	从测试资料库和题干中正确找到各成本项所需费用			
	2	正确计算成本			
	2	按题干要求控制成本和毛利润			

## 2-2-21 长韶岳老年四日游产品开发（计调服务）

### （1）任务描述

从旅游企业实际工作出发，运用相关知识，根据给出的案例，完成旅游线路的设计、成本及报价的核算和单项旅游产品预订及变更文案的编写。其中，团队旅游线路设计、成本及报价核算要求考生基于旅游管理专业技能抽查考试资源库给出的数据完成。

#### 案例：

上海新假期国际旅行社现有一老年人团队，团号 YH20161009，拟在全陪张三（电话：13904567890）带领下前往湖南长沙、韶山、岳阳旅游，客人要求如下：

人员构成：25 大（15 男 10 女，包含 3 对夫妻，其中 60 岁以上的老人有 25 人）+1 女全陪；

b. 抵离时间：2023 年 10 月 8 日北京—长沙 CZ3124 航班（10:30/12:30）

2023 年 10 月 11 日长沙—北京 CZ4864 航班（19:00/21:00）

c. 住宿要求：挂牌三星级酒店、双人标准间，夫妻不拆，住单间；全陪与客人同住、同价，地陪、司机住司陪房，免费

d. 用餐标准：全程团队餐，8 菜 1 汤，10 人 1 桌，早餐 10 元/人，正餐 20 元/人

e. 景点要求：常规景点

f. 自费项目：纯玩品质团，全程不进店，可推荐自费项目

g. 注意事项：一天的活动时间不超过 14 小时，含行车、用餐、景点游览、自费活动等时间。

作为湖南超越旅行社的计调吴花花，你为该团设计了一条四日游线路并作出了以下安排：

a. 团号：PEK20231008

b. 地陪：李斯 13707316558（导服 300 元/天）

c. 司机：王五 13973143355

d. 用车：长沙新干线旅游车队

e. 车牌号：湘 A5××21

① 请将该旅游团的行程及安排填入题后的《湖南旅游“一诚通”电子行程单》。

团号		组团社		领队或全陪			客源地	
人数		旅游运输公司		司机 (电话)			车号	
到达日期		交通工具 (到达)		地陪 (电话)			质检结算	--- -- -- --
离开日期		交通工具		团费	-----			

		(离开)							
月	日	行程安排及 游览景点	早餐	午餐	晚餐	入住饭店	娱乐场所	购物场所	备注
景点、购物、 消费单位签章栏									
填写单位(盖章): 长沙鸿运旅行社			填写人: 陶莎莎			旅行社总经理签章: 李艳芳			
			湖南省旅游局印制						

② 请核算该团队的成本，并填写下面的《团队成本明细表》计算结果按四舍五入取整，毛利率控制在 5%-15%之间，除毛利率计算保留到小数点后一位以外，其他计算结果均保留到个位。

旅游项目	包含内容	费用/人(单位:元/人)				费用/团 (单位:元/团)	备注
		成人	小孩	60岁以上老人	学生		
门票							
餐费							
住宿							
交通							
导游服务							
其他费用							
成本合计/人 (单位:元/人)	成人		小孩		60岁以上老人		学生

报价(单位:元/人)	成人		小孩		60岁以上老人		学生	
成本合计/团(单位:元/团)								
应收团款(单位:元/团)								
团队毛利率								

## (2) 实施条件

项目	基本实施条件
场地	计算机房,能通过网络进行地图查询,照明通风良好。
设备	草稿纸、计算器
测试资料库	湖南省各地市交通、酒店、餐厅、景区(点)、娱乐项目相关信息。

## (3) 考核时量:90 分钟

## (4) 评分细则

项目	分值	考核内容及评分要点		备注
职业素养(20分)	20	注重工作场所的6S管理,遵守操作规程,操作纪律,记0分/8分/12分/16分/20分		
旅游线路设计(60分)	9	正确填写《湖南旅游“一诚通”电子行程单》		共18个要素,每个要素占0.5分
	10	设计的线路具有可执行性	满足游览地域及抵离口岸要求	“设计的产品具有可执行性”中,任意一个要求没有满足,则“设计的线路满足客户要求”、“设计的线路切实可行,不走迂回道路”、“设计的线路满足经济原则”这三个考核内容均计0分。
			满足返程交通时刻要求	
			满足规定时间内能完成景点游览内的要求	
25	设计的线路满足客户要求	游客参观时间与景点开放时间必须吻合(5分)		
			满足景点选择的要求(5分)	
			满足住宿地点及等级的要求(5分)	
			满足对用餐的要求(5分)	

			满足游客提出的其他特殊要求（5分）	
	8	设计的线路切实可行，不走迂回道路		
	8	设计的线路满足经济原则	充分利用门票允许的游览时间；在同类型的酒店中选择较为经济的一家	
旅游线路 计价与报 价（20分）	8	完整找出产品中包含的成本项		
	8	从测试资料库和题干中正确找到各成本项所需费用		
	2	正确计算成本		
	2	按题干要求控制成本和毛利润		

## 2-2-22 长岳商务五日游产品开发（计调服务）

### （1）任务描述

从旅游企业实际工作出发，运用相关知识，根据给出的案例，完成旅游线路的设计、成本及报价的核算和单项旅游产品预订及变更文案的编写。其中，团队旅游线路设计、成本及报价核算要求考生基于旅游管理专业技能抽查考试资源库给出的数据完成。

案例：

杭州百合旅行社有一团队，在全陪颜丹培（电话：13975880780）带领下参加在长沙举办的全国医疗器械博览会，参展后在长沙、岳阳进行参观考察，团队情况及要求如下：

a. 人员构成：30 大（18 男 12 女，无夫妻）+1 女全陪；

b. 抵离时间：2023 年 7 月 17 日 K137 次 07 时

## 08 分抵达长沙火车站

2023 年 7 月 21 日长沙-杭州 BK2881 航班  
(18:30/19:40)

c. 住宿要求：挂牌三星级酒店、双人标准间，长沙入住明城大酒店；全陪与客人同住、同价；地陪、司机住司陪房、免费。

d. 用餐标准：全程团队餐，10 菜 1 汤，10 人/桌，正餐 25 元/人/餐，早餐 15 元/人/餐；抵达长沙当天不含早

e. 景点要求：常规景点

f. 用车要求：37 正座空调旅游车

g. 自费项目：纯玩品质团，全程不进店，可推荐自费项目

h. 其他要求：7 月 18、19 日参展，参展期间不需要旅行社不提供中晚餐服务、导游服务和交通服务。

i. 注意事项：全天活动时间不超过 14 小时，含景点游览、用餐、行车、自费项目等时间

作为长沙顺怡旅行社的计调周敏，你为该团设计了一条五日游行程并做了如下安排：

a. 团号：SY20230717

b. 地陪：钟浩 13707316558（导服费 300 元/天）

c. 司机：袁斌 13907304365

d. 用车：湖南宾利旅游运输公司

e. 车牌号：湘 A6××78

① 请将该旅游团的行程及安排填入题后的《湖南旅游“一诚通”电子行程单》。

团号		组团社	领队或全陪			客源地			
人数		旅游运输公司	司机 (电话)			车号			
到达日期		交通工具 (到达)	地陪 (电话)			质检结算		--- --- --- ---	
离开日期		交通工具 (离开)	团费			-----			
月	日	行程安排及 游览景点	早餐	午餐	晚餐	入住饭店	娱乐场所	购物场所	备注
景点、购物、 消费单位签章栏									
填写单位(盖章)：长沙鸿运旅行社			填写人：陶莎莎			旅行社总经理 签章：李艳芳			
			湖南省旅游局印制						

② 请核算该团队的成本，并填写下面的《团队成本明细表》计算结果按四舍五入取整，毛利率控制在 5%-15% 之间，除毛利率计算保留到小数点后一位以外，其他计算结果均保

留到个位。

旅游项目	包含内容				费用/人 (单位: 元/人)				费用/团 (单位: 元/团)	备注
					成人	小孩	60岁以上老人	学生		
门票										
餐费										
住宿										
交通										
导游服务										
其他费用										
成本合计/人 (单位: 元/人)	成人		小孩		60岁以上老人			学生		
报价(单位: 元/人)	成人		小孩		60岁以上老人			学生		
成本合计/团 (单位: 元/团)										
应收团款(单位: 元/团)										
团队毛利率										

## (2) 实施条件

项目	基本实施条件
场地	计算机房, 能通过网络进行地图查询, 照明通风良好。
设备	草稿纸、计算器
测试资料库	湖南省各地市交通、酒店、餐厅、景区(点)、娱乐项目相关信息。

## (3) 考核时量: 90 分钟

#### (4) 评分细则

项目	分值	考核内容及评分要点		备注
职业素养 (20分)	20	注重工作场所的6S管理, 遵守操作规程, 操作纪律, 记0分/8分/12分/16分/20分		
旅游线路设计 (60分)	9	正确填写《湖南旅游“一诚通”电子行程单》		共 18 个要素, 每个要素占 0.5 分
	10	设计的线路具有可执行性	满足游览地域及抵离口岸要求	“设计的产品具有可执行性”中, 任意一个要求没有满足, 则“设计的线路满足客户要求”、“设计的线路切实可行, 不走迂回道路”、“设计的线路满足经济原则”这三个考核内容均计 0 分。
			满足返程交通时刻要求	
			满足规定时间内能完成景点游览内的要求	
	25	设计的线路满足客户要求	游客参观时间与景点开放时间必须吻合 (5分)	
			满足景点选择的要求 (5分)	
			满足住宿地点及等级的要求 (5分)	
满足对用餐的要求 (5分)				
		满足游客提出的其他特殊要求 (5分)		
8	设计的线路切实可行, 不走迂回道路			
8	设计的线路满足经济原则	充分利用门票允许的游览时间; 在同类型的酒店中选择较为经济的一家		
旅游线路计价与报价 (20分)	8	完整找出产品中包含的成本项		
	8	从测试资料库和题干中正确找到各成本项所需费用		
	2	正确计算成本		
	2	按题干要求控制成本和毛利润		

### 2-2-23 长常张休闲五日游产品开发 (计调服务)

#### (1) 任务描述

案例:

北京新假期国际旅行社现有一团队拟在全陪张三

(电话：13904567890) 带领下前往湖南长沙、常德、张家界旅游，客人要求如下：

a. 人员构成：16 大 (6 男 10 女，包含 2 对夫妻) +1 女全陪

b. 抵离时间：2023 年 10 月 9 日北京—长沙 CZ3124 航班 (10:30/12:30) 2023 年 10 月 13 日张家界—北京 CZ4864 航班 (20:00/22:00)

c. 住宿要求：挂牌三星级酒店、双人标准间，夫妻不拆，住单间；全陪与客人同住、同价；地陪、司机住司陪房，免费

d. 用餐标准：全程团队餐，8 菜 1 汤，10 人 1 桌，早餐 10 元/人，正餐 20 元/人

e. 用车要求：25 正座空调旅游车

f. 景点要求：常规景点

g. 自费项目：纯玩品质团，全程不进店，可推荐自费项目

h. 注意事项：一天的活动时间不超过 14 小时，含行车、用餐、景点游览、自费活动时间。

作为湖南超越旅行社的计调吴花花，你为该团设计了一条五日游线路并作出了以下安排：

a. 团号：PEK20231009

b. 地陪：李斯 13707316558 (导服 300 元/天)

c. 司机：王五 13973143355

d. 用车：长沙新干线旅游车队

e. 车牌号：湘 A564××21

① 请将该旅游团的行程及安排填入题后的《湖南旅游“一诚通”电子行程单》。

团号		组团社	领队或全陪			客源地			
人数		旅游运输公司	司机 (电话)			车号			
到达日期		交通工具 (到达)	地陪 (电话)			质监结算		--- --- --- ---	
离开日期		交通工具 (离开)	团费			-----			
月	日	行程安排及 游览景点	早餐	午餐	晚餐	入住饭店	娱乐场所	购物场所	备注
景点、购物、 消费单位签章栏									
填写单位(盖章)：长沙鸿运旅行社			填写人：陶莎莎			旅行社总经理 签章：李艳芳			
			湖南省旅游局印制						

② 请核算该团队的成本，并填写下面的《团队成本明细表》计算结果按四舍五入取整，毛利率控制在 5%-15% 之间，除毛利率计算保留到小数点后一位以外，其他计算结果均保留到个位。

旅游项目	包含内容		费用/人（单位：元/人）				费用/团 （单位：元/团）	备注
			成人	小孩	60岁以上老人	学生		
门票								
餐费								
住宿								
交通								
导游服务								
其他费用								
成本合计/人 （单位：元/人）	成人		小孩		60岁以上老人		学生	
报价（单位：元/人）	成人		小孩		60岁以上老人		学生	
成本合计/团 （单位：元/团）								
应收团款（单位：元/团）								
团队毛利率								

## (2) 实施条件

项目	基本实施条件
场地	计算机房，能通过网络进行地图查询，照明通风良好。
设备	草稿纸、计算器
测试资料库	湖南省各地市交通、酒店、餐厅、景区（点）、娱乐项目相关信息。

## (3) 考核时量:90 分钟

## (4) 评分细则

项目	分值	考核内容及评分要点	备注
职业素养	20	注重工作场所的6S管理，遵守操作规程，操作	

(20分)		纪律，记0分/8分/12分/16分/20分			
旅游线路设计 (60分)	9	正确填写《湖南旅游“一诚通”电子行程单》		共 18 个要素,每个要素占 0.5 分	
	10	设计的线路具有可执行性	满足游览地域及抵离口岸要求	“设计的产品具有可执行性”中,任意一个要求没有满足,则“设计的线路满足客户要求”、“设计的线路切实可行,不走迂回道路”、“设计的线路满足经济原则”这三个考核内容均计 0 分。	
			满足返程交通时刻要求		
			满足规定时间内能完成景点游览内的要求		
	25	设计的线路满足客户要求	游客参观时间与景点开放时间必须吻合(5分)		
			满足景点选择的要求(5分)		
满足住宿地点及等级的要求(5分)					
满足对用餐的要求(5分)					
		满足游客提出的其他特殊要求(5分)			
8	设计的线路切实可行,不走迂回道路				
8	设计的线路满足经济原则	充分利用门票允许的游览时间;在同类型的酒店中选择较为经济的一家			
旅游线路计价与报价(20分)	8	完整找出产品中包含的成本项			
	8	从测试资料库和题干中正确找到各成本项所需费用			
	2	正确计算成本			
	2	按题干要求控制成本和毛利润			

## 2-2-24 长岳张考察五日游产品开发(计调服务)

### (1) 任务描述

案例:

上海新闻旅行社有一团队,在全陪谢丹(电话:13976880780)带领下到长沙、岳阳、张家界进行参观考察,团队情况及要求如下:

a. 人员构成: 29 大(18 男 11 女,无夫妻)+1 女

全陪

b. 抵离时间：2023 年 8 月 17 日上海-张家界 MU6678  
(9:30/11:10) 2023 年 8 月 21 日长沙-上海  
CZ2246(18:30/20:30)

c. 住宿要求：挂牌三星级酒店、双人标准间；全陪  
与客人同住、同价；地陪、司机住司陪房、免费

d. 用餐标准：全程团队餐，10 菜 1 汤，10 人/桌，  
正餐 20 元/人/餐，早餐 10 元/人/餐

e. 用车要求：33 正座空调旅游车

f. 景点要求：常规景点

g. 自费项目：纯玩品质团，全程不进店，可推荐自  
费项目

h. 注意事项：全天活动时间不超过 14 小时，含景  
点游览、用餐、行车、自费项目等时间。

作为湖南超越旅行社的计调吴花花，你为该团设计  
了一条五日游线路并作出了以下安排：

a. 团号：YT2023081708

b. 地陪：罗浩 13709316458 (导服费 300 元/天)

c. 司机：罗斌 13907304365

d. 用车：湖南宾利旅游运输公司 33 座空调旅游大  
巴车

e. 车牌号：湘 G07××8

① 请将该旅游团的行程及安排填入题后的《湖南旅游

“一诚通”电子行程单》。

团号		组团社	领队或全陪			客源地			
人数		旅游运输公司	司机 (电话)			车号			
到达日期		交通工具 (到达)	地陪 (电话)			质检结算		--- --- --- ---	
离开日期		交通工具 (离开)	团费			-----			
月	日	行程安排及 游览景点	早餐	午餐	晚餐	入住饭店	娱乐场所	购物场所	备注
景点、购物、 消费单位签章栏									
填写单位(盖章): 长沙鸿运旅行社			填写人: 陶莎莎			旅行社总经理 签章: 李艳芳			
			湖南省旅游局印制						

② 请核算该团队的成本，并填写下面的《团队成本明细表》计算结果按四舍五入取整，毛利率控制在5%-15%之间，除毛利率计算保留到小数点后一位以外，其他计算结果均保留到个位。

旅游项目	包含内容	费用/人(单位:元/人)				费用/团 (单位:元/团)	备注
		成人	小孩	60岁以上老人	学生		

门票								
餐费								
住宿								
交通								
导游服务								
其他费用								
成本合计/人 (单位:元/人)	成人		小孩		60岁以上老人		学生	
报价(单位:元/人)	成人		小孩		60岁以上老人		学生	
成本合计/团 (单位:元/团)								
应收团款(单位:元/团)								
团队毛利率								

## (2) 实施条件

项目	基本实施条件
场地	计算机房,能通过网络进行地图查询,照明通风良好。
设备	草稿纸、计算器
测试资料库	湖南省各地市交通、酒店、餐厅、景区(点)、娱乐项目相关信息。

## (3) 考核时量:90 分钟

## (4) 评分细则

项目	分值	考核内容及评分要点		备注
职业素养 (20分)	20	注重工作场所的6S管理,遵守操作规程,操作纪律,记0分/8分/12分/16分/20分		
旅游线路设计 (60分)	9	正确填写《湖南旅游“一诚通”电子行程单》		共18个要素,每个要素占0.5分
	10	设计的线路具有可	满足游览地域及抵离口岸要求 满足返程交通时刻要求	“设计的产品具有可执行性”中,任意一个

		执行性	满足规定时间内能完成景点游览内的要求	要求没有满足,则“设计的线路满足客户要求”、“设计的线路切实可行,不走迂回道路”、“设计的线路满足经济原则”这三个考核内容均计0分。
	25	设计的线路满足客户要求	游客参观时间与景点开放时间必须吻合(5分) 满足景点选择的要求(5分) 满足住宿地点及等级的要求(5分) 满足对用餐的要求(5分) 满足游客提出的其他特殊要求(5分)	
	8	设计的线路切实可行,不走迂回道路		
	8	设计的线路满足经济原则	充分利用门票允许的游览时间;在同类型的酒店中选择较为经济的一家	
旅游线路 计价与报价(20分)	8	完整找出产品中包含的成本项		
	8	从测试资料库和题干中正确找到各成本项所需费用		
	2	正确计算成本		
	2	按题干要求控制成本和毛利润		

## 2-2-25 长邵观光四日游产品开发(计调服务)

### (1) 任务描述

案例:

深圳拓荒旅行社现有一团队在全陪张三(电话:13934567890)引领下拟前往长沙、邵阳旅游,组团计调要求如下:

a. 人员构成:39大(20男19女,包含5对夫妻)+1女全陪

b. 抵离时间:2023年10月15日深圳西-邵阳火车

K9084 次火车 06:03 抵达

2023 年 10 月 18 日长沙 - 深圳 C3-1256  
(16:45/17:41)

c. 住宿要求：挂牌三星级酒店，双人标准间，夫妻不拆，住单间；全陪与客人同住、同价；地陪、司机住司陪房，免费

d. 用餐标准：全程团队餐，8 菜 1 汤，10 人/桌，正餐 20 元/人/餐，早餐 10 元/人/餐

e. 交通要求：45 正座空调旅游车

f. 景点要求：常规景点

g. 自费项目：纯玩品质团，全程不进店，可推荐自费项目

h. 注意事项：全天活动时间不超过 14 小时，含景点游览、用餐、行车、自费项目等时间

作为湖南中国国际旅行社的计调李晓梅，你为该团设计了一条四日游线路并做了如下安排：

a. 团号：HNYTS-2023-1015

b. 地陪：李斯 3707316558(导服费 300 元/天)

c. 用车安排：湖南旅游汽车公司空调旅游车

d. 司机：王五 13973143355

e. 车牌号码：湘 A-56××1

f. 矿泉水：每人每天 1 瓶，每瓶 1 元

g. 礼品：全陪湖南特产 100 元

① 请将该旅游团的行程及安排填入题后的《湖南旅游“一诚通”电子行程单》。

团号		组团社	领队或全陪			客源地			
人数		旅游运输公司	司机 (电话)			车号			
到达日期		交通工具 (到达)	地陪 (电话)			质检结算		--- -- -- --	
离开日期		交通工具 (离开)	团费			-----			
月	日	行程安排及 游览景点	早餐	午餐	晚餐	入住饭店	娱乐场所	购物场所	备注
景点、购物、 消费单位签章栏									
填写单位(盖章): 长沙鸿运旅行社			填写人: 陶莎莎			旅行社总经理签章: 李艳芳			
			湖南省旅游局印制						

② 请核算该团队的成本，并填写下面的《团队成本明细表》计算结果按四舍五入取整，毛利率控制在 5%-15% 之间，除毛利率计算保留到小数点后一位以外，其他计算结果均保留到个位。

旅游项	包含内容	费用/人(单位:元/人)	费用/	备注
-----	------	--------------	-----	----

目		成人	小孩	60岁 以上 老人	学生	团 (单 位:元/ 团)	
门 票							
餐 费							
住 宿							
交 通							
导游服 务							
其他费 用							
成本合 计/人 (单位: 元/人)	成人		小 孩		60岁以 上 老人		学 生
报价(单 位:元/ 人)	成人		小 孩		60岁以 上 老人		学 生
成本合 计/团 (单位: 元/团)							
应收团 款(单 位:元/ 团)							
团队毛 利率							

## (2) 实施条件

项目	基本实施条件
场地	计算机房,能通过网络进行地图查询,照明通风良好。
设备	草稿纸、计算器
测试资料库	湖南省各地市交通、酒店、餐厅、景区(点)、娱乐项目相关信息。

## (3) 考核时量:90 分钟

## (4) 评分细则

项目	分值	考核内容及评分要点	备注
职业素养 (20分)	20	注重工作场所的6S管理,遵守操作规程,操作纪律,记0分/8分/12分/16分/20分	

旅游线路设计 (60分)	9	正确填写《湖南旅游“一诚通”电子行程单》		共18个要素,每个要素占0.5分
	10	设计的线路具有可执行性	满足游览地域及抵离口岸要求	“设计的产品具有可执行性”中,任意一个要求没有满足,则“设计的线路满足客户要求”、“设计的线路切实可行,不走迂回道路”、“设计的线路满足经济原则”这三个考核内容均计0分。
			满足返程交通时刻要求	
			满足规定时间内能完成景点游览内的要求	
	25	设计的线路满足客户要求	游客参观时间与景点开放时间必须吻合(5分)	
			满足景点选择的要求(5分)	
			满足住宿地点及等级的要求(5分)	
满足对用餐的要求(5分)				
		满足游客提出的其他特殊要求(5分)		
8	设计的线路切实可行,不走迂回道路			
8	设计的线路满足经济原则	充分利用门票允许的游览时间;在同类型的酒店中选择较为经济的一家		
旅游线路计价与报价(20分)	8	完整找出产品中包含的成本项		
	8	从测试资料库和题干中正确找到各成本项所需费用		
	2	正确计算成本		
	2	按题干要求控制成本和毛利润		

## 模块三销售岗位

### 项目1 旅游产品营销

#### 3-1-1 西安五日游线路分析与营销(旅游产品营销)

##### (1) 任务描述

从旅游企业实际工作出发,运用相关知识,分析以下两条旅游线路,结合游客需求情况,合理地进行线路推荐。

A线	B线
D1:长沙乘机赴西安(CZ3761)	D1:长沙乘机(CZ3709 08:10/09:50)

10:40/12:25), 市内游览大雁塔、大雁塔广场。 (中晚)宿西安	赴西安, 市内游览大雁塔、大雁塔广场。 (中晚)宿西安
D2: 乘车前往延安, 途中参观黄帝陵, 轩辕庙, 车游延河大桥。 (早中)宿延安	D2: 东线游览: 秦陵地宫、兵马俑、华清池, 乘车赴华山。 (早中晚)宿华山
D3: 早餐后参观枣园, 杨家岭, 革命纪念馆, 乘车返回西安。 (早中)宿西安	D3: 华山游览: 华山诸峰、苍龙岭、金锁关、劈山救母等。 (早中晚)宿西安
D4: 东线游览: 秦陵地宫、兵马俑、华清池, 乘车返回西安。 (早中)宿西安	D4: 西线一日游: 武则天乾陵, 永泰公主墓, 法门寺。 (早中晚)宿西安
D5: 市内游览: 碑林、古城墙, 乘机返回长沙 (CZ376213:20/14:55)。 4. (早中)	D5: 市内游览: 碑林、古城墙, 晚餐后乘 17:00K646 次火车返回长沙。 (早中晚)宿火车上
	中午 12:08 抵达长沙

①以列表的形式, 从食、住、行、游角度分析两个线路的相同点和不同点。

序号	比较内容		A 线路	B 线路
1	住	相同点		
		不同点		
2	行	相同点		
		不同点		
3	游	相同点		
		不同点		
4	食	相同点		
		不同点		

②以上两条线路哪一条更适合以“红色旅游”为主题的旅游团？为什么？

③以上两条线路在交通安排上有哪些的差异？这些差异可能对旅游者产生怎样的影响？

### (2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	能容纳 30 个学生的多媒体教室或者计算机房，照明通风良好	必备
设备	电脑不少于 30 台，每台电脑均装有该模块测试题库，均安装 OFFICE 软件，系统提供多种输入法。也可以在多媒体教室，发放试卷，书写完成	可备
工具	每个座位准备测试试题纸一份，草稿纸一张，中性笔一支	必备

### (3) 考核时量：60 分钟

### (4) 评分细则

评价内容	分值	考核内容及评分要点	备注
第一题 (20 分)	20	仔细对比两条线路并根据要求正确填写线路的异同表	共 4 个要素，每个要素占 5 分
第二题 (40 分)	25	概括出与题目问题相关的线路差异，分析出产品差异对旅游者或销售人员的影响。	
	15	能从客户实际情况及要求出发推荐旅游产品。	
第三题 (40 分)	25	概括出与题目问题相关的线路差异，分析出产品差异对旅游者或销售人员的影响。	
	15	能从客户实际情况及要求出发推荐旅游产品。	

## 3-1-2 海陵岛三日游线路分析与营销（旅游产品营销）

(1) 任务描述从旅游企业实际工作出发，运用相关知识，分析以下两条海陵岛 3 日游线路，结合游客需求情况，合理地进行线路推荐。

A 线	B 线
-----	-----

<p>D1: 早上于指定地点集合, 统一乘车前往长沙武广高铁火车南站, 换乘 G6005 (8:50/11:23) 武广高铁赴广州。中餐后游玩长隆水上乐园, 长隆水上乐园是亚洲最大最先进的水上乐园, 园内所有水上游乐设备均由世界级水上设备公司设计及提供。“最佳新项目”的“大喇叭”滑道、合家欢组合滑道, 是世界上最大主题式的水上游玩区, 有着各种不同的水滑道和玩水活动提供不同年龄层的游客无穷的欢乐; 世界上最长的漂流河; 提供 9 种造浪模式, 最高可形成 12 米高浪潮的世界上最大的造浪池超级造浪池; 以及特别为儿童而设计的多种儿童滑道及儿童戏水池等等。晚上欣赏花巨资打造的【大马戏】; 然后乘车前往海陵岛 (车程约 3 小时)。</p> <p>(中 晚) 宿: 海陵岛</p>	<p>D1: 早上于指定地点集合, 统一乘车前往长沙武广高铁火车南站, 换乘 G6005 (8:50/11:23) 武广高铁赴广州。中餐后乘车赴广东首个世界文化遗产地——开平 (车程约 2 小时), 参观世界文化遗产开平碉楼的代表作【开平立园】。开平立园是当地华侨谢维立先生于 1935 所建, 以其建筑风格和园林艺术最为人称道。立园的建筑风格以《红楼梦》中的“大观园”为依托, 吸收中国古典园林建筑艺术, 并将欧美当时流行的别墅建筑和东洋装饰艺术融会贯通, 是中国较为完整的中西建筑艺术相结合的名园之一。享用晚餐, 品尝当地特色农家菜、黄鳝饭。</p> <p>(中 晚) 宿: 开平</p>
<p>D2: 早餐后前往最浪漫的【钓鱼台】游览 (约三十分钟): 观赏无敌海景, 一览大角湾全景; 参拜【妈祖庙】; 远观载入吉尼斯世界记录的【十里银滩】。中餐后前往有“中国芭堤雅”、“南方北戴河”之称的海陵岛闸坡, 抵达后于大角湾 4A 风景区自由活动。这里因沙滩宽阔平坦, 海浪柔软适中, 无鲨鱼出没而成为名扬海内外的天然海水浴场。游客可在此自由游玩, 沙滩漫步或于海滨浴场游玩, 浴场配套有水上摩托车、沙滩足球、空中观光等娱乐自费项目。</p> <p>(早中晚) 宿: 海陵岛</p>	<p>D2: 早餐后赴海陵岛 (车程约 2 小时), 游览最浪漫的【钓鱼台】(约三十分钟): 观赏无敌海景, 一览大角湾全景; 参拜【妈祖庙】; 远观载入吉尼斯世界记录的【十里银滩】。中餐后前往有“中国芭堤雅”、“南方北戴河”之称的海陵岛闸坡, 抵达后于大角湾 4A 风景区自由活动。这里因沙滩宽阔平坦, 海浪柔软适中, 无鲨鱼出没而成为名扬海内外的天然海水浴场。游客可在此自由游玩, 沙滩漫步或于海滨浴场游玩, 浴场配套有水上摩托车、沙滩足球、空中观光等娱乐自费项目。</p> <p>(早中晚) 宿: 海陵岛</p>
<p>D3: 早餐后进行【渔船拖网】(约 1 小</p>	<p>D3: 早餐后进行【渔船拖网】(约 1 小时),</p>

<p>时) 让游客真正地体会做一回渔民的乐趣。游客们抛下渔网, 在团友的共同努力下起网, 渔获慢慢浮出水面, 小鱼、小虾及海螺还有不知名的水产让游客大开眼界。中餐后乘车(约 3 小时)返广州用晚餐, 后乘高铁 G6032(20:35/23:14) 返长沙, 结束愉快行程, 回到温馨的家!</p> <p>(早中晚)</p>	<p>让游客真正地体会做一回渔民的乐趣。游客们抛下渔网, 在团友的共同努力下起网, 渔获慢慢浮出水面, 小鱼、小虾及海螺还有不知名的水产让游客大开眼界。中餐后乘车(约 3 小时)返广州用晚餐, 后乘高铁 G6032(20:35/23:14) 返长沙, 结束愉快行程, 回到温馨的家!</p> <p>(早中晚)</p>
---	--

注: 海陵岛三星级酒店房费 368 元/间, 开平三星级酒店 房费 188 元/间

①以列表的形式, 从食、住、行、游角度分析两个线路的相同点和不同点。

序号	比较内容		A 线路	B 线路
1	住	相同点		
		不同点		
2	行	相同点		
		不同点		
3	游	相同点		
		不同点		
4	食	相同点		
		不同点		

②以上两条线路在住宿安排上有哪些的差异? 这些差异可能对旅游者产生怎样的影响?

③现有家庭亲子游团队, 请从以上两条线路推荐一条?

并说出理由？

## (2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	能容纳 30 个学生的多媒体教室或者计算机房，照明通风良好	必备
设备	电脑不少于 30 台，每台电脑均装有该模块测试题库，均安装 OFFICE 软件，系统提供多种输入法。也可以在多媒体教室，发放试卷，书写完成	可备
工具	每个座位准备测试试题纸一份，草稿纸一张，中性笔一支	必备

## (3) 考核时量：60 分钟

## (4) 评分细则

评价内容	分值	考核内容及评分要点	备注
第一题 (20 分)	20	仔细对比两条线路并根据要求正确填写线路的异同表	共 4 个要素，每个要素占 5 分
第二题 (40 分)	25	概括出与题目问题相关的线路差异，分析出产品差异对旅游者或销售人员的影响。	
	15	能从客户实际情况及要求出发推荐旅游产品。	
第三题 (40 分)	25	概括出与题目问题相关的线路差异，分析出产品差异对旅游者或销售人员的影响。	
	15	能从客户实际情况及要求出发推荐旅游产品。	

### 3-1-3 厦门四日游线路分析与营销（旅游产品营销）

#### (1) 任务描述

从旅游企业实际工作出发，运用相关知识，分析以下两条厦门 4 日游线路，结合游客需求情况，合理地进行线路推荐。

A 线	B 线
D1: 长沙乘 MF8503 航班(10:05 分起飞)赴“一起来看流星雨”拍摄地、海上花园城市——厦门。游世界古炮王栖身地——胡里山炮台，观	D1: 长沙乘 MF8503 航班(10:05 分起飞)赴“一起来看流星雨”拍摄地，海上花园城市——厦门。游世界古炮

<p>世界上最大的克虏伯大炮；参观硅像馆，硅像馆由议事厅、作战指挥厅、台长室、勤务室组成，厅内摆放的 7 尊高仿真硅像，再现了当年水师提督巡视胡里山炮台的历史场景(约 1.5 小时)。游览“东部海湾黄金海岸”、世界上最美的彩色之路——环岛路，海边踏浪、嬉戏沙滩、享受阳光(约 30 小时)。下午乘轮渡抵达鼓浪屿。</p> <p>(中晚) 宿：鼓浪屿浪琴饭店(三星级)</p>	<p>王栖身地——胡里山炮台，观世界上最大的克虏伯大炮；参观硅像馆，硅像馆由议事厅、作战指挥厅、台长室、勤务室组成，厅内摆放的 7 尊高仿真硅像，再现当年水师提督巡视胡里山炮台的历史场景(约 1.5 小时)。游览“东部海湾黄金海岸”、世界上最美的彩色之路——环岛路，海边踏浪、嬉戏沙滩、享受阳光(约 30 小时)。</p> <p>(中晚) 宿：厦门福缘酒店(两星级)</p>
<p>D2：游有海上花园和钢琴之岛美称的鼓浪屿(约4 小时)，参观钢琴博物馆、菽庄花园、厦门海底世界，登鼓浪屿最高峰——日光岩，参观英、法、日各国领事馆及中西结合的建筑群，参观林巧稚大夫纪念馆——毓园、海天堂构。</p> <p>(早中晚) 宿：鼓浪屿浪琴饭店(三星级)</p>	<p>D2：早餐后乘渡轮前往鼓浪屿，游有海上花园和钢琴之岛美称鼓浪屿(约 4 小时)，鼓浪屿开拓于宋末元初，原名“圆沙洲”、“圆洲仔”，明朝改称“鼓浪屿”，郑成功曾以此为军事据点屯兵操练，对抗清兵。远眺鼓浪屿最高峰——日光岩(也可自费登日光岩，60 元/人，游览 2 小时)，领略英、法、日各国领事馆及中西结合的建筑群，参观林巧稚大夫纪念馆——毓园。后乘渡轮返回厦门。购物店：茗正言顺茶艺表演(约 45 分钟)。</p> <p>(中晚) 宿：厦门福缘酒店(两星级)</p>
<p>D3：早餐后乘渡轮返回厦门，游览闽南千年古刹——南普陀寺(约 1 小时)，游览厦门【博饼民俗园】(国家 AAAA 级景区)，观厦门二十名景“东渡飞虹”；参观全国首座以桥梁为主题的博物馆(约 1.5 小时)；参加金门海上游(126 元/人，费用自理)，可近距离观看台湾金门岛的军事设施、士兵及“三民主义统一中国”标语，与对岸厦门的“一国两制、统一中国”标语遥遥相望。在两岸对峙的年代，金夏海域曾弥漫过战火与硝烟，如今成为广大游客海上浏览和眺望对岸</p>	<p>D3：游览闽南千年古刹——南普陀寺(约 1 小时)，游览厦门【博饼民俗园】(国家 AAAA 级景区)，观厦门二十名景“东渡飞虹”；参观全国首座以桥梁为主题的博物馆(约 1.5 小时)。下午自费参加金门海上游(126 元/人，费用自理)，可近距离观看台湾金门岛的军事设施、士兵及“三民主义统一中国”标语，与对岸厦门的“一国两制、统一中国”标语遥遥相望。在两岸对峙的年代，金夏海域曾</p>

<p>金门列岛风光的好去处。 (早中晚) 宿: 厦门闽福大酒店(三星级)</p>	<p>弥漫过战火与硝烟, 如今成为广大游客海上浏览和眺望对岸金门列岛风光的好去处。购物店: 怡然咖啡馆(约 45 分钟)。 (中晚) 宿: 厦门福缘酒店(两星级)</p>
<p>D4: 早餐后驱车前往著名爱国华侨陈嘉庚先生一手创办的集美学村, 游览嘉庚故居、鳌园、归来堂(约 2 小时), 参观白鹭洲公园。后乘飞机返长沙, 结束愉快的福建之旅。 (早中)</p>	<p>D4: 早餐后驱车前往著名爱国华侨陈嘉庚先生一手创办的集美学村, 游览嘉庚故居、鳌园、归来堂(约 2 小时), 后乘飞机返长沙, 结束愉快的福建之旅。 (早中)</p>

①以列表的形式, 从食、住、行、游角度分析两个线路的相同点和不同点。

序号	比较内容		A 线路	B 线路
1	住	相同点		
		不同点		
2	行	相同点		
		不同点		
3	游	相同点		
		不同点		
4	食	相同点		
		不同点		

②以上两条线路中那一条的行程内容更加丰富? 为什么?

③以上两条线路在住宿安排上有哪些差异? 这些差异

可能对旅游者产生怎样的影响？

## (2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	能容纳 30 个学生的多媒体教室或者计算机房，照明通风良好	必备
设备	电脑不少于 30 台，每台电脑均装有该模块测试题库，均安装 OFFICE 软件，系统提供多种输入法。也可以在多媒体教室，发放试卷，书写完成	可备
工具	每个座位准备测试试题纸一份，草稿纸一张，中性笔一支	必备

## (3) 考核时量：60 分钟

## (4) 评分细则

评价内容	分值	考核内容及评分要点	备注
第一题 (20 分)	20	仔细对比两条线路并根据要求正确填写线路的异同表	共 4 个要素，每个要素占 5 分
第二题 (40 分)	25	概括出与题目问题相关的线路差异，分析出产品差异对旅游者或销售人员的影响。	
	15	能从客户实际情况及要求出发推荐旅游产品。	
第三题 (40 分)	25	概括出与题目问题相关的线路差异，分析出产品差异对旅游者或销售人员的影响。	
	15	能从客户实际情况及要求出发推荐旅游产品。	

## 3-1-4 黄山四日游线路分析与营销（旅游产品营销）

### (1) 任务描述

从旅游企业实际工作出发，运用相关知识，分析以下两条黄山 4 日游线路，结合游客需求情况，合理地进行线路推荐。

A 线	B 线
D1: 株州火车站 17:00 集合，株州乘 K156 次火车（18:00/04:08+1）到黄山。	D1: 早上 7:30 分于指定地点集合，乘汽车赴黄山市(车程约 11 小时)，抵达后市区后自由活动。

<p>住火车上</p> <p>D2: 黄山火车站接团后前往千岛湖(车程约 4 小时), 抵达后游览千岛湖, 即新安江水库。这座大型水库, 不但气魄雄伟, 而且景色壮观秀丽。水库内岛屿星罗棋布, 常见的岛屿有 398 个, 大中岛屿 1078 个, 它以群山巍峨叠翠, 湖水澄清, 岛屿星罗棋布, 形态奇特著称。既似太湖的烟波浩渺, 又有西湖的娟秀气韵。因此有“天下第一秀水”的美称。游览中心湖区四小岛, 和新安江的水上画廊(上岛游览时间约 2 小时)。</p> <p>早中晚餐 宿黄山市和一酒店(三星级)</p>	<p>午晚餐 宿黄山市新民大酒店(两星级)</p> <p>D2: 早餐后前往千岛湖(车程约 4 小时), 游览千岛湖, 即新安江水库。这座大型水库, 不但气魄雄伟, 而且景色壮观秀丽。水库内岛屿星罗棋布, 常见的岛屿有 398 个, 大中岛屿 1078 个, 它以群山巍峨叠翠, 湖水澄清, 岛屿星罗棋布, 形态奇特著称。既似太湖的烟波浩渺, 又有西湖的娟秀气韵。因此有“天下第一秀水”的美称。游览中心湖区四小岛, 和新安江的水上画廊(上岛游览时间约 2 小时)。</p> <p>早中晚餐 宿黄山市新民大酒店(两星级)</p>
<p>D3: 车赴世界文化和自然遗产——【黄山风景区】, 至黄山南大门——汤口(车程约 1 小时), 换景区交通车至慈光阁步行或缆车上山(费用自理, 80 元/人), 游览玉屏楼, 近观迎客松, 远眺天都峰、百步云梯、一线天、鳌鱼峰、天海景区, 登黄山第二高峰——光明顶, 看飞来石、排云亭、仙人晒靴, 观壮丽的黄山晚霞(视天气状况), (游览时间 4 小时)。</p> <p>早中晚餐 宿黄山山顶平安酒店(无星级 4 人间)</p>	<p>D3: 车赴世界文化和自然遗产——【黄山风景区】, 至黄山南大门——汤口(车程约 1 小时), 换景区交通车至慈光阁步行或缆车上山(费用自理, 80 元/人), 游览玉屏楼, 近观迎客松, 远眺天都峰、百步云梯、一线天、鳌鱼峰、天海景区, 登黄山第二高峰——光明顶, 看飞来石、排云亭、仙人晒靴, 游北海景区、曙光亭、梦笔生花、始信峰景区, 白鹅岭步行或乘云谷缆车(费用自理, 80 元/人)下山返回黄山市。</p> <p>早中晚餐 宿黄山市新民大酒店(两星级)</p>
<p>D4: 黄山观日出——早起观日出(若天气许可), 游览时间 2 小时。游北海景区、曙光亭、梦笔生花、始信峰景区, 白鹅岭步行或乘云谷缆车下山(费用自理, 80 元/人)。欣</p>	<p>D4: 早餐后, 免费参观【皖南野生动物园】, 乘车返回长沙, 结束愉快的行程。</p>

赏如诗如画的徽州茶文化表演,品黄山毛峰,免费参观【皖南野生动物园】。乘车赴屯溪(车程 6 分钟), 自由游览活动的现代清明上河图—宋代老街。乘 K155 次火车 (23: 00) 返程株洲。 早中晚餐 宿火车上	早中餐
--	-----

①以列表的形式,从食、住、行、游角度分析两个线路的相同点和不同点。

序号	比较内容		A 线路	B 线路
1	住	相同点		
		不同点		
2	行	相同点		
		不同点		
3	游	相同点		
		不同点		
4	食	相同点		
		不同点		

②以上两条线路在住宿、交通安排上有哪些的差异? 这些差异可能对旅游者产生怎样的影响?

③现有摄影爱好者团队,要求日程安排节奏不要太紧张,以上两条线路哪一条更合适该游客? 为什么?

## (2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	能容纳 30 个学生的多媒体教室或者计算机房, 照明通风良好	必备
设备	电脑不少于 30 台, 每台电脑均装有该模块测试题库, 均安装 OFFICE 软件, 系统提供多种输入法。也可以在多媒体教室, 发放试卷, 书	可备

	写完成	
工具	每个座位准备测试试题纸一份，草稿纸一张，中性笔一支	必备

### (3) 考核时量：60 分钟

### (4) 评分细则

评价内容	分值	考核内容及评分要点	备注
第一题 (20 分)	20	仔细对比两条线路并根据要求正确填写线路的异同表	共 4 个要素，每个要素占 5 分
第二题 (40 分)	25	概括出与题目问题相关的线路差异，分析出产品差异对旅游者或销售人员的影响。	
	15	能从客户实际情况及要求出发推荐旅游产品。	
第三题 (40 分)	25	概括出与题目问题相关的线路差异，分析出产品差异对旅游者或销售人员的影响。	
	15	能从客户实际情况及要求出发推荐旅游产品。	

## 3-1-5 港澳五日游线路分析与营销（旅游产品营销）

### (1) 任务描述

从旅游企业实际工作出发，运用相关知识，分析以下两条港澳 5 日游线路，结合游客需求情况，合理地进行线路推荐。

A 线	B 线
D1: 广州高铁南站接团后，经深圳皇岗关口过关抵港，乘车前往游览【海洋公园】(约 4 小时)，晚餐后乘车直达【太平山】(约 20 分钟)，欣赏港岛秀美景色，后车送回酒店。 宿香港	D1: 广州高铁南站接团后，经皇岗关口过关抵港，乘车前往游览【海洋公园】(约 4 小时)，晚餐后乘车直达【太平山】(约 20 分钟)，欣赏港岛秀美景色，后车送回酒店。 宿香港
D2: 早餐后游览【黄大仙】(约 30 分钟)。游毕后前往国际免税店【DFS】(60 分钟)，后赴【星光大道】(约 20 分钟)，【金紫荆广场】(约 20 分钟)。中餐后游览【香港迪	D2 早餐后游览【黄大仙】(约 30 分钟)，后前往国际免税店【DFS】(60 分钟)，【星光大道】(约 20 分钟)、金紫荆广场(约 20 分钟)。

斯尼】。 宿香港	宿香港
D3: 全天自由活动  宿香港	D3: 全天自由活动  宿香港
D4: 早餐后,乘船前往澳门。抵澳后游览【大三巴牌坊】(约 25 分钟)、【盛世莲花】(约 25 分钟)、【妈祖阁】、【主教山】(合计约 30 分钟),乘车观赏【望海观音】,前往【手信店】(60 分钟),购买代表性特产肉干、杏仁饼、老婆饼等食品,后前往【龙环葡韵】(约 20 分钟),游毕乘车观赏【黑沙滩】(约 10 分钟)。 宿澳门	D4: 早餐后,乘船前往澳门。抵澳后游览【大三巴牌坊】(约 25 分钟)、【盛世莲花】(约 25 分钟)、【妈祖阁】、【主教山】(合计约 30 分钟),乘车观赏【望海观音】,前往【手信店】(60 分钟),购买代表性特产肉干、杏仁饼、老婆饼等食品,后前往【龙环葡韵】(约 20 分钟),【黑沙滩】(约 10 分钟)。游毕返回香港,入住酒店。 宿香港
D5: 上午由珠海拱北口岸出境,乘车观赏【情侣路】、【渔女像】(合计约 20 分钟),中餐后专车送往广州南高铁站,结束愉快旅程!	D5: 上午自由活动,中午 13:00 左右统一时间集合,经深圳入关,送广州南高铁站!

①以列表的形式,从住、行、游、购角度分析两个线路的相同点和不同点。

序号	比较内容		A 线路	B 线路
1	住	相同点		
		不同点		
2	行	相同点		
		不同点		
3	游	相同点		
		不同点		

4	购	相同点	
		不同点	

②以上两条线路，哪一条对于希望自主购物的旅游团更有吸引力？为什么？

③在线路安排上，以上两条线路哪一条更加顺畅？为什么？

### (2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	能容纳 30 个学生的多媒体教室或者计算机房，照明通风良好	必备
设备	电脑不少于 30 台，每台电脑均装有该模块测试题库，均安装 OFFICE 软件，系统提供多种输入法。也可以在多媒体教室，发放试卷，书写完成	必备
工具	每个座位准备测试试题纸一份，草稿纸一张，中性笔一支	必备

(3) 考核时量：60 分钟

(4) 评分细则

评价内容	分值	考核内容及评分要点	备注
第一题 (20 分)	20	仔细对比两条线路并根据要求正确填写线路的异同表	共 4 个要素，每个要素占 5 分
第二题 (40 分)	25	概括出与题目问题相关的线路差异，分析出产品差异对旅游者或销售人员的影响。	
	15	能从客户实际情况及要求出发推荐旅游产品。	
第三题 (40 分)	25	概括出与题目问题相关的线路差异，分析出产品差异对旅游者或销售人员的影响。	
	15	能从客户实际情况及要求出发推荐旅游产品。	

## 3-1-6 三峡三日游线路分析与营销（旅游产品营销）

(1) 任务描述

从旅游企业实际工作出发，运用相关知识，分析以下两条三峡3日游线路，结合游客需求情况，合理地进行线路推荐。

A 线	B 线
<p>D1: 早上 8:30 长沙贺龙体育馆大门口集合出发，中午抵达（11:30）漓县用中餐。下午 14:00 左右抵达三国古城荆州，游览荆州博物馆。赴水电之都宜昌，下午 17:00 左右抵达三峡坝区，酒店晚餐后集体欣赏盛世峡江大型歌舞剧演出。</p> <p style="text-align: center;">（中晚）宿坝区</p>	<p>D1: 早上 8:00 长沙火车站**电脑城集合出发，乘豪华空调旅游车赴宜昌。下午约 1 点抵达宜昌。抵达后中餐。晚餐自理。18:00 宜昌港登如家系列豪华游船开始新三峡之旅，游船过葛洲坝船闸，三峡大坝五级船闸，体验水涨船高的惬意。</p> <p style="text-align: center;">（中）宿游船</p>
<p>D2: 酒店早餐，集合游览三峡大坝：坛子岭，三峡大坝模型室，82 平台，西陵长江大桥，截流纪念园，观世界上最大的双线五级梯级船闸。中餐后乘车赴三峡大坝上游的太平溪码头登船，游览高峡平湖风光，看上游水库移民新县城-秭归，观万亩茶园，万亩柑橘园，船继续上行，看“崆岭滩”遗址，观“兵书宝剑峡，牛肝马肺峡”，远眺香溪河口。晚餐后入住酒店休息。</p> <p style="text-align: center;">（早中晚）宿秭归</p>	<p>D2: 游船穿过世界上最美的大峡谷-巫峡，船上观秀丽的巫峡风光。早餐后城柳叶舟游览绝世峡谷-神女溪（约 3 小时），峡谷水清石奇，云雾升腾，如梦如幻。同时还可以欣赏在大三峡观赏不到的巫峡十二峰中的上升峰和净坛峰。返船午餐后续航，船观幽深秀丽的巫峡，雄奇壮观的瞿塘峡和雄冠天下的夔门。约 13:00 白帝城码头下船，上岸游览白帝城（约 2 小时）。游船晚餐，晚游船返航下行。</p> <p style="text-align: center;">（早中晚）宿游船</p>
<p>D3: 早餐 08:00 乘车 20 分钟赴屈原故里，观屈原故里新貌，游览凤凰山屈原文化旅游区（1 小时）：屈原祠、青滩古民居，江渚庙等。乘车赴宜昌枝江，中餐后参观步步升文化村（30~40 分钟），后乘车返回长沙，18:00 左右抵达长沙，结束愉快的旅程。（早中）</p>	<p>D3: 早餐后（07:00）船停靠茅坪港，游览举世闻名的三峡大坝（3 小时），游览完后车送宜昌。午餐自理后乘坐空调旅游车返长沙，19:00 左右抵达。</p> <p style="text-align: center;">（早）</p>

①以列表的形式，从食、住、行、游角度分析两个线路的相同点和不同点。

序号	比较内容		A 线路	B 线路
1	住	相同点		
		不同点		
2	行	相同点		
		不同点		
3	游	相同点		
		不同点		
4	食	相同点		
		不同点		

②请根据两条线路的经典组合分析对于首次游览三峡，并希望以三峡游览为主体的游客那条线路的游览价值更高？为什么？

③请分析两条线路餐饮安排差异对游客的影响。

## (2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	能容纳 30 个学生的多媒体教室或者计算机房，照明通风良好	必备
设备	电脑不少于 30 台，每台电脑均装有该模块测试题库，均安装 OFFICE 软件，系统提供多种输入法。也可以在多媒体教室，发放试卷，书写完成	可备
工具	每个座位准备测试试题纸一份，草稿纸一张，中性笔一支	必备

(3) 考核时量：60 分钟

## (4) 评分细则

评价内容	分值	考核内容及评分要点	备注
------	----	-----------	----

第一题 (20分)	20	仔细对比两条线路并根据要求正确填写线路的异同表	共4个要素,每个要素占5分
第二题 (40分)	25	概括出与题目问题相关的线路差异,分析出产品差异对旅游者或销售人员的影响。	
	15	能从客户实际情况及要求出发推荐旅游产品。	
第三题 (40分)	25	概括出与题目问题相关的线路差异,分析出产品差异对旅游者或销售人员的影响。	
	15	能从客户实际情况及要求出发推荐旅游产品。	

### 3-1-7 华东五市五日游线路分析与营销 (旅游产品营销)

#### (1) 任务描述

从旅游企业实际工作出发,运用相关知识,分析以下两条华东五市5日游线路,结合游客需求情况,合理地进行线路推荐。

A 线	B 线
D1: 长沙黄花机场乘飞机飞南京。 (CZ3760 17:00/18:15)  (晚)宿南京	D1: 长沙黄花机场乘飞机(CZ3655 09:55/11:00)飞合肥,乘车2小时抵达南京,游中山陵、总统府、夫子庙。  (中晚)宿南京
D2: 游中山陵、总统府、夫子庙,下午赴无锡游太湖。  (早中晚)宿无锡	D2: 南京赴无锡,游太湖风景区(三国城等),下午往苏州游寒山寺、枫桥景区、盘门三景,参观虎丘、婚纱一条街。  (早中)宿苏州
D3: 赴苏州游寒山寺、枫桥景区、盘门三景,参观虎丘、婚纱一条街,狮子林。  (早中晚)宿苏州	D3: 上午游狮子林后,经乌镇抵杭州,游西湖风景区,晚上自费观《宋城》。  (早中)宿杭州
D4: 经乌镇抵杭州,游西湖风景区,晚上住宿上海。  (早中晚)宿上海	D4: 游龙井、云栖竹径、乾隆御道,参观丝绸时装表演后抵上海。  (早中)宿上海
D5: 游上海上海南京路、浦东开发区、	D5: 游览上海南京路、浦东开发区、东方

东方明珠，下午赴南京（车程 4.5 小时），抵达后乘飞机返长沙。（CZ3986 18: 55/20: 20） （早中）	明珠后，乘机返回长沙。（CZ3968 15: 20/17: 05） （早中）
--	---

①以列表的形式，从食、住、行、游角度分析两个线路的相同点和不同点。

序号	比较内容		A 线路	B 线路
1	住	相同点		
		不同点		
2	行	相同点		
		不同点		
3	游	相同点		
		不同点		
4	食	相同点		
		不同点		

②在路线安排上，以上两条线路哪一条更加顺畅？为什么？

③从交通风险的角度来看，以上两条线路哪一条线路的安排更加合理？为什么？

## (2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	能容纳 30 个学生的多媒体教室或者计算机房，照明通风良好	必备
设备	电脑不少于 30 台，每台电脑均装有该模块测试题库，均安装 OFFICE 软件，系统提供多种输入法。也可以在多媒体教室，发放试卷，书	可备

	写完成	
工具	每个座位准备测试试题纸一份，草稿纸一张，中性笔一支	必备

### (3) 考核时量：60 分钟

### (4) 评分细则

评价内容		分值	考核内容及评分要点	备注
第一题 (20 分)		20	仔细对比两条线路并根据要求正确填写线路的异同表	共 4 个要素，每个要素占 5 分
第二题 (40 分)	概述差异	10	概括出与题目问题相关的线路差异。	
	分析影响	15	分析出产品差异对旅游者或销售人员的影响。	
	推荐产品	15	能从客户实际情况及要求出发推荐旅游产品。	
第三题 (40 分)	概述差异	10	概括出与题目问题相关的线路差异。	
	分析影响	15	分析出产品差异对旅游者或销售人员的影响。	
	推荐产品	15	能从客户实际情况及要求出发推荐旅游产品。	

## 3-1-8 华东七日游线路分析与营销（旅游产品营销）

### (1) 任务描述

从旅游企业实际工作出发，运用相关知识，分析以下两条华东 7 日游线路，结合游客需求情况，合理地进行线路推荐。

A 线	B 线
D1: 18: 30 长沙乘 K135 次硬卧火车赴杭州，沿途欣赏江南秀丽田野风光。 宿：火车上	D1: 18: 30 长沙乘 K135 次硬卧火车赴杭州，沿途欣赏江南秀丽田野风光。 宿：火车上
D2: 06: 31 抵达杭州南，早餐后【船游西湖美景】(游览时间约 70 分钟)：观三潭印月、听断桥故事、赏苏堤烟柳、远观六和塔、雷峰塔重现人间；游览花港观鱼(游览时间约 60 分钟)，花港观	D2: 06: 31 抵达杭州南，早餐后【船游西湖美景】(游览时间约 70 分钟)：观三潭印月、听断桥故事、赏苏堤烟柳、远观六和塔、雷峰塔重现人间；游览花港观鱼(游览时间约 60 分钟)，花港观鱼为西湖十景之一，含红

<p>鱼为西湖十景之一，含红鱼池、孔雀园、御碑亭等；欣赏丝绸时装表演（购物时间约 60 分钟）；参观【苏东坡纪念馆】；前往参观杭州天蚕丝绸厂（购物店，60 分钟），欣赏西子姑娘的时装表演。下午可河坊街自由活动。</p> <p>（早中晚） 宿：杭州</p>	<p>鱼池、孔雀园、御碑亭等；欣赏丝绸时装表演（购物时间约 60 分钟）；参观【苏东坡纪念馆】；前往参观杭州天蚕丝绸厂（购物店，60分钟），欣赏西子姑娘的时装表演。下午可河坊街自由活动。晚欣赏大型歌舞表演：【宋城千古情】（约 120 分钟，自费 220 元/人）</p> <p>（早中晚） 宿：杭州</p>
<p>D3: 早餐后乘车前往中国最后的枕水人家水乡——【乌镇东栅】（车行约 1.5 小时，游览约 90 分钟），途中品杭白菊（约 50 分钟）。乌镇东栅古风犹存的东、西、南、北四条老街呈“十”字交叉，构成双棋盘式河街平行、水陆相邻的古镇，保存有：茅盾故居、酿酒坊、蓝印花布坊、逢源桥、清代古戏台等景点。乘车前往千年水乡——古城苏州（车行约 1.5 小时），参观【苏州博物馆】（约 60 分钟），它是中国建筑师贝聿铭的呕心沥血之作，融建筑与环境为一体。</p> <p>（早中晚） 宿：苏州</p>	<p>D3: 早餐后乘车赴东方威尼斯城——苏州（车程约 60 分钟），游有“假山王国”、“桃源十八景”之美誉的苏州四大园林之一——【狮子林】，游览真趣亭、燕誉堂、小方厅、九狮峰、牛吃蟹、乾隆御碑、湖心亭、九曲桥；【拙政园】；【虎丘公园】。参观【苏州博物馆】（约 60 分钟），它是中国建筑师贝聿铭的呕沥血之作，融建筑与环境为一体。晚上可游览苏州古运河（门票 120 元/人起，自理），泛舟天堂水，轻轻的涟漪将洗净游途的风尘。</p> <p>（早中晚） 宿：苏州</p>
<p>D4: 早餐后游览【唐寅园】（约 50 分钟），游雕塑园、唐府等，以唐伯虎“外传、戏说、史话、礼祭”四大板块真实向您展示唐伯虎的一生。之后乘车前往无锡，游以太湖水多而著名的风景城市无锡（车行约 1 小时），游览 CCTV 太湖影视基地——【三国城】（约 70 分钟）；赠送乘坐仿古战船游太湖，一览风光旖旎的湖光山色，如有幸可观赏到大型演出《三英战吕布》等表演；欣赏紫砂茶艺（约 50 分钟）、太湖珍珠苑（约 50 分钟）。后乘车前往南京（车行约 3 小时），游览夫子庙（60 分钟）、秦</p>	<p>D4: 早餐后游览游览【唐寅园】（约 50 分钟），游雕塑园、唐府等，以唐伯虎‘外传、戏说、史话、礼祭’、四大板块真实向您展示唐伯虎的一生。之后乘车前往无锡，游以太湖水多而著名的风景城市无锡（车行约 1 小时），游览 CCTV 太湖影视基地——【三国城】（约 70 分钟），赠送乘坐仿古战船游太湖，一览风光旖旎的湖光山色，如有幸可观赏到大型演出《三英战吕布》等表演；欣赏紫砂茶艺（约 50 分钟）、太湖珍珠苑（约 50 分钟）；后乘车赴南京（车行约 3 小时），游览夫子庙（60分钟）、秦淮河畔的繁华风光，此大街是南京重要商业</p>

<p>淮河畔的繁华风光，此大街是南京重要商业区，充分体验这座古都歌舞升平的迷人景致。</p> <p>(早中晚) 宿：南京</p>	<p>区，充分体验这座古都歌舞升平的迷人景致。</p> <p>(早中晚) 宿：南京</p>
<p>D5: 早餐后游览国家级重点风景区、伟大的革命先驱孙中山先生的长眠地——中山先生陵寝(约 90 分钟)，包括牌坊、墓道、陵门、石阶、碑亭、祭堂和墓室等；赠游“六朝雨花凝天地神韵，一部青史铸千秋圣台”的雨花台风景区(约 60 分钟)，包括纪念馆(周一闭馆)、纪念碑、雨花湖、国歌墙、忠魂亭、雨花广场等。抵上海，游【城隍庙】，晚欣赏美丽璀璨的海陆空夜景：登金茂大厦、浦江夜游船和车游外滩等，(约 150 分钟，自费 240 元/人)。</p> <p>(早中晚) 宿：上海</p>	<p>D5: 早餐后游览国家级重点风景区、伟大的革命先驱孙中山先生的长眠地——中山先生陵寝(约 90 分钟)，包括牌坊、墓道、陵门、石阶、碑亭、祭堂和墓室等；赠游“六朝雨花凝天地神韵，一部青史铸千秋圣台”的雨花台风景区(约 60 分钟)：纪念馆(周一闭馆)、纪念碑、雨花湖、国歌墙、忠魂亭、雨花广场等；抵上海，游【城隍庙】。</p> <p>(早中晚) 宿：上海</p>
<p>D6: 早餐后参观上海水晶大世界(购物店停留约 50 分钟)；前往世博园区，参观后世博时代、“原汁原味”的【中国国家馆】，馆内的三个展示层“东方足迹”、“寻觅之旅”和“低碳行动”将基本保持上海世博会期间原状。在观众等候大厅，新增了一个名为“精彩回放，见证成功”的中国国家馆回顾展，参观者可从中了解中国国家馆在建设、布展和运行期间的幕后故事。游百年上海滩的标志和象征【外滩风光带】：万国建筑博览群、黄浦江风光。南京路自由活动，17:01 乘 K137 硬卧火车返回长沙；</p> <p>(早中) 宿：火车上</p>	<p>D6: 早餐后参观上海水晶大世界(购物店停留约 50 分钟)；前往世博园区，参观后世博时代、“原汁原味”的【中国国家馆】，馆内的三个展示层“东方足迹”、“寻觅之旅”和“低碳行动”将基本保持上海世博会期间原状。在观众等候大厅，新增了一个名为“精彩回放，见证成功”的中国国家馆回顾展，参观者可从中了解中国国家馆在建设、布展和运行期间的幕后故事。游百年上海滩的标志和象征【外滩风光带】：万国建筑博览群、黄浦江风光。南京路自由活动，17:01 乘 K137 硬卧火车返回长沙；</p> <p>(早中) 宿：火车上</p>
<p>D7: 07:08 抵达长沙，</p>	<p>D7: 07:08 抵达长沙，结</p>

结束愉快的华东休闲之旅!	束愉快的华东休闲之旅!
--------------	-------------

①以列表的形式，从食、住、行、游角度分析两个线路的相同点和不同点。

序号	比较内容		A 线路	B 线路
1	住	相同点		
		不同点		
2	行	相同点		
		不同点		
3	游	相同点		
		不同点		
4	食	相同点		
		不同点		

②以上两条线路在晚上活动的安排上有哪些的差异？这些差异可能对旅游者产生怎样的影响？

③有个爱好园林建筑的游客希望前往华东，以上两条线路哪一条更加适合该团队？为什么？

## (2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	能容纳 30 个学生的多媒体教室或者计算机房，照明通风良好	必备
设备	电脑不少于 30 台，每台电脑均装有该模块测试题库，均安装 OFFICE 软件，系统提供多种输入法。也可以在多媒体教室，发放试卷，书写完成	可备
工具	每个座位准备测试试题纸一份，草稿纸一张，中性笔一支	必备

(3) 考核时量：60 分钟

(4) 评分细则

评价内容	分值	考核内容及评分要点	备注
第一题 (20 分)	20	仔细对比两条线路并根据要求正确填写线路的异同表	共 4 个要素，每个要素占 5 分
第二题 (40 分)	25	概括出与题目问题相关的线路差异，分析出产品差异对旅游者或销售人员的影响。	
	15	能从客户实际情况及要求出发推荐旅游产品。	
第三题 (40 分)	25	概括出与题目问题相关的线路差异，分析出产品差异对旅游者或销售人员的影响。	
	15	能从客户实际情况及要求出发推荐旅游产品。	

### 3-1-9 成都五日游线路分析与营销（旅游产品营销）

(1) 任务描述

如果你是旅行社门市接待员或者销售人员，请你根据所学知识，分析以下两条成都五日游线路。

A 线	B 线
D1: 长沙—成都 长沙乘机赴成都。 宿成都	D1: 长沙—成都 长沙乘机赴成都。 宿成都
D2: 成都—宜宾—竹海 早餐后出发途经甜城——内江，龙之乡、盐之都、灯之城——自贡，抵达万里长江第一城——宜宾，远眺长江、岷江、金沙江三江汇合，品酒都千年酒文化。 午餐后前往国家首批 A 级旅游区——蜀南竹海。途 中游览“不是满江胜似离江”的涪江风光。走进蜀南竹海，就走进了一个如烟	D2: 成都—安仁—成都 早餐后乘车前往安仁古镇，参观刘氏庄园、刘氏故居、川西民俗馆、文物珍品馆。后游览新街安惠里，这里有最具代表性的民间手工艺品：陶瓷、泥人、草鞋、皮影以及老公馆菜，同时还准备了各种风味小吃等您光临。下午参观出自 25 位国际一流大师之手的建川博物馆：中流砥柱、正面战场、飞虎奇兵、不屈战俘、

<p>似海、青翠欲滴的绿竹世界,竹荪、竹笋、竹燕窝等“绿色海鲜”让您大饱口福:竹雕、竹编、竹工艺琳琅满目。这里有超凡脱俗、涤荡烦忧的忘忧谷,让您体会“千年茂林曲径幽”的意境;参观中国最大的竹文化博物馆,追溯千年的竹文化,展示万载竹类精华。</p> <p>宿竹海(早中晚)</p>	<p>川军抗战、瓷器馆、三寸金莲馆、文革新馆分馆以及“中国抗日壮士(1931-1945)群雕广场”等。最后游览红星街、树人街、裕民街三条古街,分布在古街上的是明清时期的刘湘公馆等古公馆 27 座,带着对历史沧桑的感慨,返回成都。</p> <p>宿成都(早晚)</p>
<p>D3: 竹海一成都</p> <p>早餐后游览蜀南竹海,漫步在翡翠长廊天然的红地毯上,清风摇曳,竹影婆娑;登观海楼观竹海全貌,寻找电影《十面埋伏》、《卧虎藏龙》拍摄之地。蜀南竹海除了富有清新古朴的自然景色外,还有具“竹海明珠”之称的佛教、道教合一的宗教文化圣地仙寓洞;天宝寨览胜,体会“一夫当关万夫莫开”的气势,下午乘车返回成都。</p> <p>宿成都(早中晚)</p>	<p>D3: 成都一三星堆一成都</p> <p>早 8:00 出发至位于成都北郊斧头山的成都大熊猫基地游览(约 2 小时),参观大熊猫馆、蝴蝶馆、小熊猫馆、大熊猫野外生活区、大熊猫产房等。之后(车程约 40 分钟)至地处历史文化名城广汉城西鸭子河边的三星堆,午餐后游览三星堆博物馆(约 2 小时)。三星堆是我国一座现代化的专题性遗址博物馆,它的发现也将古蜀国的历史推前到了 5000 年前。下午 16:30 回到成都。</p> <p>宿成都(早中晚)</p>
<p>D4: 成都</p> <p>早餐后游览武侯祠,领略闻名于世的三国文化,同时可以了解著名三国人物诸葛亮“鞠躬尽瘁、死而后已”的传奇一生。游玩之后前往川西民俗文化一条街一锦里,体验当年老成都的生活方式:皮影戏、吹糖人、各色小吃,穿越古典文化。之后到宽窄巷子游览,,宽巷子不宽,窄巷子不窄,这里承教着老成都的美好记忆,包容、从容、闲适、自在,印证了这句话:成都,“一个来了就不想离开的地方”。</p>	<p>D4: 成都</p> <p>早餐后游览武侯祠,领略闻名于世的三国文化。游玩之后前往川西民俗文化一条街一锦里,体验当年老成都的生活方式:皮影戏、吹糖人、各色小吃,穿越古典文化。之后到宽窄巷子游览,,宽巷子不宽,窄巷子不窄,这里承教着老成都的美好记忆,包容、从容、闲适、自在,印证了这句话:成都,“一个来了就不想离开的地方”。</p> <p>宿成都(早中)</p>

宿成都（早中）	
D5：成都—长沙 早餐后乘机返回长沙。 （早）	D5：成都—长沙 早餐后乘机返回长沙。（早）

①以列表的形式，从食、住、行、游角度分析两个线路的相同点和不同点。

序号	比较内容		A 线路	B 线路
1	住	相同点		
		不同点		
2	行	相同点		
		不同点		
3	游	相同点		
		不同点		
4	食	相同点		
		不同点		

②请从景点组合的角度分析以上两条线路，哪一条更适合度假休闲型的游客？为什么？

③请从景点组合的角度分析以上两条线路，哪一条更适合青少年夏令营旅游团？为什么？

## (2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	能容纳 30 个学生的多媒体教室或者计算机房，照明通风良好	必备
设备	电脑不少于 30 台，每台电脑均装有该模块测试题库，均安装 OFFICE	可备

	软件, 系统提供多种输入法。也可以在多媒体教室, 发放试卷, 书写完成	
工具	每个座位准备测试试题纸一份, 草稿纸一张, 中性笔一支	必备

(3) 考核时量: 60 分钟

(4) 评分细则

评价内容	分值	考核内容及评分要点	备注
第一题 (20 分)	20	仔细对比两条线路并根据要求正确填写线路的异同表	共 4 个要素, 每个要素占 5 分
第二题 (40 分)	25	概括出与题目问题相关的线路差异, 分析出产品差异对旅游者或销售人员的影响。	
	15	能从客户实际情况及要求出发推荐旅游产品。	
第三题 (40 分)	25	概括出与题目问题相关的线路差异, 分析出产品差异对旅游者或销售人员的影响。	
	15	能从客户实际情况及要求出发推荐旅游产品。	

### 3-1-10 九寨沟六日游线路分析与营销 (旅游产品营销)

(1) 任务描述

从旅游企业实际工作出发, 运用相关知识, 分析以下两条九寨沟 6 日游线路, 结合游客需求情况, 合理地进行线路推荐。

A 线	B 线
D1: 长沙----成都 下午长沙乘机飞成都(MF8471 17:55/19:35), 抵达后入住酒店。 宿成都	D1: 长沙-----重庆 下午长沙乘机飞重庆(CZ3349 21:25/22:35), 抵达后入住酒店。 宿重庆
D2: 成都----茂县(车程约 4.5 小时) 早餐后出发, 乘车前往汶川县, 沿途观“映秀电厂”遗址、老虎嘴(堰塞湖),	D2: 重庆—九寨沟 早餐后参观红岩烈士纪念地车程 30 分钟; 渣滓洞、白公馆(游览时间 1.5 个小

<p>沿“震中”大映谷、观国道 213 遗址、受灾最严重的“一碗水村”。到达汶川县城后，游览县医院、汽车站、红军桥，远观姜维城点将台（地震当天，汶川人的临时避难点）。</p> <p>宿茂县（早中晚）</p>	<p>时）。游览中国千年古镇—瓷器口古镇（游览时间 50 分钟）。外观重庆市人民大礼堂（约 20 分钟）。乘机赴九寨沟（CZ8167 17:55/19:10），抵达后乘车赴九寨沟。</p> <p>宿九寨沟口（早中）</p>
<p>D3: 九寨沟</p> <p>乘车赴九寨沟，途中游览“人间瑶池”黄龙风景区（游览时间为 3--4 小时），可自费选择乘坐索道（上行 80 元/人、下行 40 元/人）。备注：如因天气原因不能上黄龙，改为游览牟尼沟，门票退差价 130 元/人。</p> <p>宿九寨沟口（早中晚）</p>	<p>D3: 九寨沟</p> <p>早餐后前往九寨沟景区（游览时间为 8 小时），九寨沟内条件有限（不含沟内午餐），可自费吃自助餐（50 元/人起），也可自带干粮进沟内。晚上可自费选择参加藏羌民族风情的歌舞晚会（150 元/人）、藏家烤羊（150 元/人）、藏餐（300 元/人）、藏迷（260~320 元/人）。</p> <p>宿九寨沟口（早）</p>
<p>D4: 九寨沟</p> <p>早餐后前往九寨沟景区（游览时间为 8 小时），九寨沟内条件有限（不含沟内午餐），可自吃自助餐（50 元/人起）。也可自带干粮进沟内。晚上可自费选择参加藏羌民族风情的歌舞晚会（150 元/人、藏家烤羊（150 元/人）、藏餐（300 元/人）、藏迷（260--320 元/人）。</p> <p>宿九寨沟口（早）</p>	<p>D4: 九寨沟—茂县</p> <p>乘车赴茂县（车程 6 小时），途中游览“人间瑶池”黄龙风景区（游览时间为 3--4 小时），可自费选择乘坐索道（上行 80 元/人、下行 40 元/人）。备注：如因天气原因不能上黄龙，改为游览牟尼沟，门票退差价 130 元/人。</p> <p>宿茂县（早中晚）</p>
<p>D5: 九寨沟—成都</p> <p>早餐后从九寨沟口出发乘车返回成都（车程 10 小时），途中前往都江堰景区（游览时间 2 小时）。</p> <p>宿成都（早晚）</p>	<p>D5: 茂县—成都</p> <p>早餐后前往汶川县城（车程 1.5 小时），游览县医院、汽车站、红军桥，远观姜维城点将台，再经紫平铺库区，观看地震壁画，游览映秀电厂遗址、老虎嘴（堰塞湖），沿“震中”大映谷、观国道 213 遗址、受灾最严重的“一碗水村”、桥、路中巨石、房中石遗址，被山石掩埋的</p>

	村庄及被堰塞湖浸泡的房屋。前往都江堰景区(车程 2 小时, 游览时间 2 小时)。乘车赴成都(车程 1.5 小时)。宿成都(早中晚)
D6, 早餐后乘机(MF8488 11:25/12:35)返回长沙, 结束愉快行程。 (早)	D6: 早餐后成都市内自由活动(不含餐), 晚乘机(CZ3866 21:15/23:00)返回长沙, 结束愉快行程。 (早)

①以列表的形式, 从食、住、行、游角度分析两个线路的相同点和不同点。

序号	比较内容		A 线路	B 线路
1	住	相同点		
		不同点		
2	行	相同点		
		不同点		
3	游	相同点		
		不同点		
4	食	相同点		
		不同点		

②请从景点组合角度分析, 以上两条线路哪一条更适合“红色旅游”主题的团队? 为什么?

③以上两条线路在交通工具安排上有哪些差异？他们可能对旅游者产生怎样的影响。

## (2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	能容纳 30 个学生的多媒体教室或者计算机房，照明通风良好	必备
设备	电脑不少于 30 台，每台电脑均装有该模块测试题库，均安装 OFFICE 软件，系统提供多种输入法。也可以在多媒体教室，发放试卷，书写完成	可备
工具	每个座位准备测试试题纸一份，草稿纸一张，中性笔一支	必备

## (3) 考核时量：60 分钟

## (4) 评分细则

评价内容	分值	考核内容及评分要点	备注
第一题 (20 分)	20	仔细对比两条线路并根据要求正确填写线路的异同表	共 4 个要素，每个要素占 5 分
第二题 (40 分)	25	概括出与题目问题相关的线路差异，分析出产品差异对旅游者或销售人员的影响。	
	15	能从客户实际情况及要求出发推荐旅游产品。	
第三题 (40 分)	25	概括出与题目问题相关的线路差异，分析出产品差异对旅游者或销售人员的影响。	
	15	能从客户实际情况及要求出发推荐旅游产品。	

### 3-1-11 昆大丽六日游线路分析与营销（旅游产品营销）

#### (1) 任务描述

如果你是旅行社门市接待员或者销售人员，请你根据所学知识，分析以下两条昆明、大理、丽江六日游线路。

A 线	B 线
D1: 长沙乘飞机飞昆明，接机入住酒店。晚餐在昆明世博园边体验吉鑫宴舞，一边品尝	D1: 长沙乘飞机飞昆明，晚餐后 23:20 乘 K9622 次卧铺火车赴大理。

<p>云南特有的 26 个少数民族的特色食物，一边观赏民族风情歌舞表演。</p> <p style="text-align: right;">5. (晚)</p> <p style="text-align: center;">宿昆明</p>	<p>(晚) 宿火车上</p>
<p>D2: 早餐后乘车赴大理 (车程 4 小时), 途中赠送游览“神秘、真实、震撼、科普、互动、快乐”的“世界恐龙谷”文化旅游主题公园遗址馆, 您将在这里“走进失落的恐龙王国, 穿越再现的侏罗纪世界, 解读地球的生灵的兴衰演化, 共享留存地球亿万年的世界奇观”。中餐后游览文献名邦--大理古城, 感受南诏古国的韵味 (游览时间 50 分钟)。乘车赴丽江 (车程 4 小时)。抵达后游览古城、四方街 (游览时间 90 分钟), 尽情品味丽江独特魅力。晚上安排观看纳西族东巴古乐表演。</p> <p style="text-align: center;">6. 宿丽江 (早中晚)</p>	<p>D2: 早上 06:10 抵达大理, 早餐后游览文献名邦--大理古城, 感受南诏古国的韵味 (游览时间 3 小时)。午餐后乘车赴丽江 (车程 4 小时)。抵达后游览古城、四方街 (游览时间 90 分钟), 尽情品味丽江独特魅力。晚餐自理。</p> <p style="text-align: center;">7. 宿丽江 (早中晚)</p>
<p>D3: 早餐后前往天然冰川博物馆--玉龙雪山风景区 (含进山费、云杉坪索道、环保车, 整个景区游览时间 240 分钟左右): 乘坐索道观玉龙雪山、甘海子牧场、白水河、雪山融化而成的蓝月谷 (电瓶车自理), 赠送《印象丽江》演出 (观赏时间 90 分钟)。游览纳西族中部东巴圣地古城溯源--玉水寨 (游览时间 40 分钟), 游黑龙潭 (游览时间 30 分钟)。</p> <p style="text-align: center;">8. 宿丽江 (早中晚)</p>	<p>D3: 早餐后前往天然冰川博物馆--玉龙雪山风景区 (含进山费、云杉坪索道、环保车, 整个景区游览时间 240 分钟左右): 乘坐索道观玉龙雪山、甘海子牧场、白水河、雪山融化而成的蓝月谷 (电瓶车自理), 赠送《印象丽江》演出 (观赏时间 90 分钟)。游览纳西族中部东巴圣地古城溯源--玉水寨 (游览时间 40 分钟), 游黑龙潭 (游览时间 30 分钟)。</p> <p style="text-align: center;">宿丽江 (早中晚)</p>
<p>D4: 早餐后乘车返回大理 (车程 4 小时), 途中游览大理最具有白族建筑特色---三坊一照壁, 四合五天井的白族民居, 品尝一苦二甜三回味的白族三道茶, 欣赏白族歌舞表演 (参观时间 40 分钟)。赴全国重点文物保护单位, 大理的标注和象征, 中国南方最古老最雄</p>	<p>D4: 早餐后乘车返回大理, 途中游览大理最具有白族建筑特色---“三坊一照壁, 四合五天井”的白族民居, 品尝一苦二甜三回味的白族三道茶, 欣赏白族歌舞表演 (参观时间 90 分钟)。赴全国重点文物保护单位, 大理的标注和象征, 中国南方最古老最雄伟的建筑之一---崇圣寺三塔</p>

伟的建筑之一---崇圣寺三塔（游览时间 60 分钟）。乘车赴楚雄（车程 2 小时），晚餐品尝特色野生菌火锅。 9. 宿楚雄（早中晚）	（游览时间 90 分钟）。晚餐后 21:22 乘 K9616 次火车卧铺返回昆明。 宿火车上（早中晚）
D5: 早乘车返回昆明，途中参观玉石展览馆--景兰珠宝或翠玺珠宝（参观时间 60 分钟），游览喀斯特地貌奇观---石林（游览时间 120 分钟），欣赏七彩云南茶艺（游览时间 120 分钟），体验芬芳精油馆“赛博兴”或“花之语”（体验时间 40 分钟）。 10. 宿昆明（早中晚）	D5: 早 5:05 抵达昆明，早餐后乘车前往喀斯特地貌奇观---石林（车程 2 小时，游览时间 120 分钟），欣赏七彩云南茶艺（游览时间 120 分钟），体验芬芳精油馆“赛博兴”或“花之语”（体验时间 40 分钟）。乘车返回昆明。 宿昆明 （早中晚）
D6: 早餐后送机返回长沙。（早）	D6: 早餐后送机返回长沙。（早）

①以列表的形式，从食、住、行、游角度分析两个线路的相同点和不同点。

序号	比较内容	A 线路	B 线路
1	住	相同点	
		不同点	
2	行	相同点	
		不同点	
3	游	相同点	
		不同点	
4	食	相同点	
		不同点	

②请从景点组合的角度分析以上两条线路，那一条对于希望最大化体验云南少数民族风情的游客价值更高，并说出

理由。

③请分析两条线路交通工具安排的差异以及对游客的影响。

### (2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	能容纳 30 个学生的多媒体教室或者计算机房，照明通风良好	必备
设备	电脑不少于 30 台，每台电脑均装有该模块测试题库，均安装 OFFICE 软件，系统提供多种输入法。也可以在多媒体教室，发放试卷，书写完成	可备
工具	每个座位准备测试试题纸一份，草稿纸一张，中性笔一支	必备

### (3) 考核时量：60 分钟

### (4) 评分细则

评价内容	分值	考核内容及评分要点	备注
第一题 (20 分)	20	仔细对比两条线路并根据要求正确填写线路的异同表	共 4 个要素，每个要素占 5 分
第二题 (40 分)	25	概括出与题目问题相关的线路差异，分析出产品差异对旅游者或销售人员的影响。	
	15	能从客户实际情况及要求出发推荐旅游产品。	
第三题 (40 分)	25	概括出与题目问题相关的线路差异，分析出产品差异对旅游者或销售人员的影响。	
	15	能从客户实际情况及要求出发推荐旅游产品。	

## 3-1-12 北海五日游线路分析与营销（旅游产品营销）

### (1) 任务描述

从旅游企业实际工作出发，运用相关知识，分析以下两条北海 5 日游线路，结合游客需求情况，合理地进行线路推荐。

A 线	B 线
<p>D1: 长沙火车站乘 19: 18 分 2513 次火车往南宁。</p> <p>宿: 火车上</p>	<p>D1: 长沙晚上乘飞机往南宁, 抵达后游览【南湖公园】。</p> <p>宿: 南宁</p>
<p>D2: 上午 10: 50 抵达南宁, 中餐后往北海(约 3.5 小时)沿途观桂南美丽田园风光(车程约 3.5 小时)。游览“晴天十里莹如雪, 不愧天下第一滩”的国家 4A 级旅游度假区【银滩】(约 2 小时), 银滩以沙细、浪平、滩浅、滩平、无污染、无鲨鱼, 素有“东方夏威夷”的美誉, 海滩漫步, 海滩拾贝, 享受阳光海水沙滩, 拥抱大海, 尽情享受海边运动的快乐时光。</p> <p>(中晚) 宿: 北海</p>	<p>D2: 早餐后分乘车前往靖西参观亚洲第一大峡谷——【通灵大峡谷自然保护区】(车程 220KM, 约 4.5 小时; 游览约 3 小时), 游览通灵大瀑布, 原始森林大峡谷: 古石叠、藏金洞、一线天及恐龙时代同步生长的珍稀植物。参观鸳鸯潭地下河景点: 涉过芙蓉洞、观地下河九叠瀑布、游盘金洞奇景、穿越水帘洞等。</p> <p>(早中晚) 宿: 靖西/硕龙</p>
<p>D3: 早餐后游北部湾广场(约 30 分钟), 北部湾广场是最具北海特征的城市广场, 广场北侧的【南珠魂】雕塑被誉为广西第一城雕。往【海滨公园】(游览约 30 分钟), , 另可自费游览【海底世界】; 参观万海珍珠基地(约 30 分钟); 乘船环岛游(约 2 小时): 游船经地角渔村, 南海舰队, 深水港, 冠头岭风景外沙海鲜岛, 观海景, 吹海风, 钓海鱼, 烤海鲜, 唱海歌, 体验海的浪漫。游船推出免费娱乐项目: 海上钓鱼, 贝类海鲜自助烧烤, 卡拉 OK, 各式棋牌麻将, 望远镜眺海景。返回北海, 晚可前往金庸提名的“外沙海鲜岛”品尝海鲜大餐(自费 150 元/人)。</p> <p>(早中餐) 宿: 北海</p>	<p>D3: 早餐后赴【德天景区】, 游览位于中越边境的世界第二大跨国瀑布——【德天瀑布】(约 2 小时)堪称亚洲第一、世界第二大的德天跨国瀑布与紧临的越南板约瀑布相连, 宽约 200 米、高八十多米、中、深约 60 米的断崖三级跌落, 数十股银瀑飞泻, 颇为壮观, 是国家特级景点。观越南板约瀑布后乘车返回南宁(车程约 4 小时)。</p> <p>(早中) 宿: 南宁</p>

<p>D4: 早餐后前往【北海老街】(游玩约 30 分钟): 观中西合璧的老建筑, 感受北海的历史沉淀。土特产店(约 20 分钟), 下午乘车往南宁, 游览美丽的【南湖公园】: 园内有具有南国特色的棕榈、蒲葵、槟榔等热带树木林, 还有三个“园中园”, 即种有 200 多种名贵中草药的中草药园圃, 种着夏惠、剑兰、墨兰及火焰兰等名贵兰花的兰花圃和一个盆景园。</p> <p>晚餐后, 可自由购买物美价廉的热带水果。晚上 19:30 的非空调火车 2514 次返回长沙。</p> <p>(早中晚) 宿: 车上</p>	<p>D4: 早餐后乘车往北海徒步游览【北部湾广场】(30 分钟), 观广西第一城雕、珠城标志【南珠魂雕塑】, 游玩【海滨公园】, 往珍珠基地(约 30 分钟)。游览“晴天十里莹如雪, 不愧天下第一滩”的国家 4A 级旅游度假区【银滩】(约 2 小时), 银滩以沙细、浪平、滩浅、滩平、无污染、无鲨鱼, 素有“东方夏威夷”的美誉, 海滩漫步, 海滩拾贝, 享受阳光海水沙滩, 拥抱大海, 尽情享受海边运动的快乐时光。参观土特产店(购物店, 约 30 分钟)。晚可前往金庸提名的“外沙海鲜岛”品尝海鲜大餐(自费 150 元/人)。</p> <p>(早中) 宿: 北海</p>
<p>D5: 上午 12 点抵达长沙, 回温馨家园。</p>	<p>D5: 上午从北海乘飞机返回, 结束愉快的行程。</p>

①以列表的形式, 从食、住、行、游角度分析两个线路的相同点和不同点。

序号	比较内容		A 线路	B 线路
1	住	相同点		
		不同点		
2	行	相同点		
		不同点		
3	游	相同点		
		不同点		
4	食	相同点		

		不同点	
--	--	-----	--

②以上两条线路中哪一条的行程内容更加丰富？为什么？

③以上两条线路在交通安排上有哪些的差异？这些差异可能对旅游者产生怎样的影响？

## (2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	能容纳 30 个学生的多媒体教室或者计算机房，照明通风良好	必备
设备	电脑不少于 30 台，每台电脑均装有该模块测试题库，均安装 OFFICE 软件，系统提供多种输入法。也可以在多媒体教室，发放试卷，书写完成	可备
工具	每个座位准备测试试题纸一份，草稿纸一张，中性笔一支	必备

## (3) 考核时量：60 分钟

## (4) 评分细则

### 11.

评价内容	分值	考核内容及评分要点	备注
第一题 (20 分)	20	仔细对比两条线路并根据要求正确填写线路的异同表	共 4 个要素，每个要素占 5 分
第二题 (40 分)	25	概括出与题目问题相关的线路差异，分析出产品差异对旅游者或销售人员的影响。	
	15	能从客户实际情况及要求出发推荐旅游产品。	
第三题 (40 分)	25	概括出与题目问题相关的线路差异，分析出产品差异对旅游者或销售人员的影响。	
	15	能从客户实际情况及要求出发推荐旅游产品。	

## 3-1-13 南宁北海四日游线路分析与营销（旅游产品营销）

### (1) 任务描述

从旅游企业实际工作出发，运用相关知识，分析以下两条南宁北海 4 日游线路，结合游客需求情况，合理地进行线路推荐。

A 线	B 线
<p>D1: 长沙晚上乘飞机往南宁，接机入住酒店。</p> <p>宿：南宁和平酒店（三星级）</p>	<p>D1: 长沙乘 1561 次（19:18/11:15+1）火车空调硬卧赴南宁。</p> <p>宿火车上</p>
<p>D2: 早餐后乘车往北海（车程约 3.5H）。游览“晴天十里莹如雪，不愧天下第一滩”的国家 4A 级旅游度假区【银滩】（约 2 小时），银滩以沙细、浪平、滩浅、滩平、无污染、无鲨鱼，素有“东方夏威夷”的美誉，海滩漫步，海滩拾贝，享受阳光海水沙滩，拥抱大海，尽情享受海边运动的快乐时光。观珍珠基地。晚餐。还可前往金庸提名的“外沙海鲜岛”品尝海鲜大餐（自费 150 元/人）</p> <p>（含早中餐）宿北海海边双人帐篷</p>	<p>D2: 上午抵达美丽的南宁；中餐后乘车往北海（车程约 3.5H）。游览【北部湾广场、南珠魂城雕】。</p> <p>（含早中餐）宿北海海天大酒店（两星级）</p>
<p>D3: 参观【北部湾广场、南珠魂城雕】（约 30 分钟），游【海滨公园】（约 30 分钟），往【北海老街】：参观中西合璧的建筑，感受北海历史的沉淀。游览【海洋之窗】（费用 118 元/人，约 1.5 小时）：看各式各样的海底珊瑚和贝壳，以及介绍它们成长过程。参观玳瑁店。</p> <p>（含早中晚餐）宿：北海滨海大酒店（三星级）</p>	<p>D3: 参观【海滨公园】，往【北海老街】：参观中西合璧的建筑，感受北海历史的沉淀参观玳瑁店，，游览“晴天十里莹如雪，不愧天下第一滩”的国家 4A 级旅游度假区【银滩】（约 2 小时），银滩以沙细、浪平、滩浅、滩平、无污染、无鲨鱼，素有“东方夏威夷”的美誉，海滩漫步，海滩拾贝，享受阳光海水沙滩，拥抱大海，尽情享受海边运动的快乐时光。观珍珠基地。晚餐还可前往金庸提名的“外沙海鲜岛”品尝海鲜大餐（自费 150 元/人）</p>

	(含早中晚餐) 宿北海海天大酒店(两星级)
D4: 早餐后乘车往南宁机场乘下午飞机返长沙结束愉快行程! (含早中餐)	D4: 早餐后乘火车硬卧返长沙结束愉快行程! (含早中餐)

①以列表的形式,从食、住、行、游角度分析两个线路的相同点和不同点。

序号	比较内容		A 线路	B 线路
1	住	相同点		
		不同点		
2	行	相同点		
		不同点		
3	游	相同点		
		不同点		
4	食	相同点		
		不同点		

②以上两条线路在第 2 天的住宿安排上有哪些的差异?这些差异可能对旅游者产生怎样的影响?

③某 30 人老年的团,要求经济实惠,以上两条线路哪一条更加适合该团队?为什么?

## (2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	能容纳 30 个学生的多媒体教室或者计算机房,照明通风良好	必备
设备	电脑不少于 30 台,每台电脑均装有该模块测试题库,均安装 OFFICE	可备

	软件，系统提供多种输入法。也可以在多媒体教室，发放试卷，书写完成	
工具	每个座位准备测试试题纸一份，草稿纸一张，中性笔一支	必备

### (3) 考核时量：60 分钟

### (4) 评分细则

评价内容	分值	考核内容及评分要点	备注
第一题 (20 分)	20	仔细对比两条线路并根据要求正确填写线路的异同表	共 4 个要素，每个要素占 5 分
第二题 (40 分)	25	概括出与题目问题相关的线路差异，分析出产品差异对旅游者或销售人员的影响。	
	15	能从客户实际情况及要求出发推荐旅游产品。	
第三题 (40 分)	25	概括出与题目问题相关的线路差异，分析出产品差异对旅游者或销售人员的影响。	
	15	能从客户实际情况及要求出发推荐旅游产品。	

## 3-1-14 桂林四日游线路分析与营销（旅游产品营销）

### (1) 任务描述

从旅游企业实际工作出发，运用相关知识，分析以下两条桂林 4 日游线路，结合游客需求情况，合理地进行线路推荐。

A 线	B 线
D1: 长沙乘 K779 次 21:00 分空调软卧火车赴桂林。  宿：火车上	D1: 长沙下午乘 2513 次 17:00 分非空调硬卧火车赴桂林。  宿：火车上
D2: 早上 05:30 分抵达桂林，早餐后乘车前往磨盘山码头，乘船游览百里画廊【全程大漓江风光 248 元/人】(约 4 小时，磨盘山——阳朔)，沿途赏望夫石、九马画山、黄布倒影、杨堤飞瀑、兴坪	D2: 早上 04:50 分抵达桂林，早餐后前往当年民国总统孙中山及美国前总统克林顿曾经到访的，有四百多年历史的——【兴坪小漓江风光 50 元/人】(70 分钟:兴坪——渔村)，乘船欣赏体验“世

<p>佳境等名景，春夏烟岚的漓江荡漾着美丽和纯洁，江中的鹅卵石粒粒可数，两岸万千青峰倒影其中！中餐后参观【银子岩 110 元/人】(1 小时)、游览充满西方色彩的洋人街——【阳朔西街】，体验独特的欧陆风情，感受老外的异域风情。返桂林入住酒店。</p> <p>(早中晚) 宿：桂林</p>	<p>界上最美丽的地方”。(著名景点有朝板山、螺蛳山、美女照镜等漓江绝色景观)。中餐后【榕树月亮山 40 元/人】(半小时)、游览充满西方色彩的洋人街——【阳朔西街】，体验独特的欧陆风情，感受老外的异域风情。后返桂林入住酒店。</p> <p>(早中晚) 宿：桂林</p>
<p>D3: 游览桂林城徽——【象鼻山】{40 分钟}，园内自然山水与人文景观相辉映，主要景点有水月洞、象眼岩、普贤塔、宏峰寺)，“江山汇景处”——【叠彩山】(60 分钟)。“半枕漓江”-【伏波山】(30 分钟：千人锅、还珠洞、大铁钟)景致优美。参观(地矿/北部湾/茗坊/银龙水晶)。游览国宾洞“大自然艺术之宫”——【芦笛岩】(60 分钟)。游览桂林市最大综合性公园-【七星公园】(60 分钟：花桥、栖霞寺、华夏之光文化广场、骆驼山、克林顿总统环保演讲处)。晚餐后乘 K780 次 22:02 空调火车软卧返回长沙。</p> <p>(早中晚) 宿：火车</p>	<p>D3: 游览桂林城徽——【象鼻山】(40 分钟)园内自然山水与人文景观相辉映，主要景点有水月洞、象眼岩、普贤塔、宏峰寺，“江山汇景处”——【叠彩山】(60 分钟)。“半枕漓江”-【伏波山】(30 分钟：千人锅、还珠洞、大铁钟)景致优美。参观(地矿/北部湾/茗坊/银龙水晶)。游览国宾洞“大自然艺术之宫”——【芦笛岩】(60 分钟)。游览桂林市最大综合性公园-【七星公园】(60 分钟：花桥、栖霞寺、华夏之光文化广场、骆驼山、克林顿总统环保演讲处)。晚餐后乘 2514 次 01:02 非空调硬卧火车返回长沙。</p> <p>(早中晚) 宿：火车</p>
<p>D4: 早上 07:09 抵达长沙结束快乐旅程。</p>	<p>D4: 中午 12:08 抵达长沙结束快乐旅程。</p>

①以列表的形式，从食、住、行、游角度分析两个线路的相同点和不同点。

序号	比较内容		A 线路	B 线路
1	住	相同点		
		不同点		

2	行	相同点		
		不同点		
3	游	相同点		
		不同点		
4	食	相同点		
		不同点		

②现有一团队计划夏季出发，以上两天线路哪一条更加合适该团队？为什么？

③ 以上两条线路在游览安排上有哪些的差异？这些差异可能对旅游者产生怎样的影响？

### (2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	能容纳 30 个学生的多媒体教室或者计算机房，照明通风良好	必备
设备	电脑不少于 30 台，每台电脑均装有该模块测试题库，均安装 OFFICE 软件，系统提供多种输入法。也可以在多媒体教室，发放试卷，书写完成	可备
工具	每个座位准备测试试题纸一份，草稿纸一张，中性笔一支	必备

(3) 考核时量：60 分钟

(4) 评分细则

评价内容	分值	考核内容及评分要点	备注
第一题 (20 分)	20	仔细对比两条线路并根据要求正确填写线路的异同表	共 4 个要素，每个要素

			占5分
第二题 (40分)	25	概括出与题目问题相关的线路差异,分析出产品差异对旅游者或销售人员的影响。	
	15	能从客户实际情况及要求出发推荐旅游产品。	
第三题 (40分)	25	概括出与题目问题相关的线路差异,分析出产品差异对旅游者或销售人员的影响。	
	15	能从客户实际情况及要求出发推荐旅游产品。	

### 3-1-15 华东五日游线路分析与营销 (旅游产品营销)

#### (1) 任务描述

从旅游企业实际工作出发,运用相关知识,分析以下两条华东5日游线路,结合游客需求情况,合理地进行线路推荐。

A 线	B 线
<p>D1: 早乘飞机赴六朝古都——南京(飞行约4小时)。游览中国5A级景区【中山陵】,车游“金陵第一湖”——玄武湖(不进五洲公园),游览民国胜迹——总统府,参观门楼、照壁、煦园、孙中山临时大总统办公原址,外观明城墙,夫子庙秦淮风光带观光购物,含乌衣巷、文德桥、天下文枢坊。晚餐品夫子庙小吃。</p> <p>(中) 住: 南京</p>	<p>D1: 早乘飞机赴六朝古都——南京(飞行约4小时)。游览中国5A级景区【中山陵】,车游“金陵第一湖”——玄武湖(不进五洲公园),游览民国胜迹——总统府,参观门楼、照壁、煦园、孙中山临时大总统办公原址,外观明城墙,夫子庙秦淮风光带观光购物,含乌衣巷、文德桥、天下文枢坊。晚餐品夫子庙小吃。</p> <p>(中晚) 住: 南京</p>
<p>D2: 早餐后,车赴无锡,游览中央电视台影视基地、《三国演义》拍摄地——【三国城影视城】,观赏大型古装真人表演“虎牢关三英战吕布”,乘古战船畅游太湖,观太湖美景,参观【水浒城】,体验做一回梁山好汉的感觉。车</p>	<p>D2: 早餐后,车赴无锡,参观无锡【灵山大佛】:灵山大佛、九龙灌浴、灵山梵宫、灵山大照壁等,其中游客可参与的活动有:摸“天下第一掌”增福添寿,观“九龙灌浴”,饮八功德水福慧双增,瞻拜神州第一大佛“灵山大佛”,平安抱佛脚,保佑一</p>

<p>赴苏州，晚餐自行品尝当地美食。晚上欣赏苏州古运河的美丽景色（120元/人，自理）。</p> <p>（早中） 住：苏州</p>	<p>生平安等。车赴苏州，晚上欣赏苏州古运河的美丽景色（120元/人，自理）。</p> <p>（早中晚） 住：苏州</p>
<p>D3：早餐后，游览“四大名园”之一——狮子林：观瀑亭、真趣亭、狮子山、乾隆御碑等，感受苏州园林的精巧细致；游千年古刹——寒山寺，听千年古刹钟声，远观虎丘斜塔。车赴国际大都市——上海。逛城隍庙商城，晚餐自行品尝上海风味小吃；晚上自费欣赏可与维多利亚港夜景相媲美的上海夜景，登临中国第一高楼——金茂大厦，乘坐黄浦江游船，360度欣赏夜上海的独特魅力。</p> <p>（早中） 住：上海</p>	<p>D3：早餐后，游览“四大名园”之一——狮子林：观瀑亭、真趣亭、狮子山、乾隆御碑等；感受苏州园林的精巧细致；游千年古刹——寒山寺，听千年古刹钟声，远观虎丘斜塔。车赴国际大都市——上海。后逛城隍庙商城，晚上自费欣赏可与维多利亚港夜景相媲美的上海夜景，登临中国第一高楼——金茂大厦，乘坐黄浦江游船，360度欣赏夜上海的独特魅力。</p> <p>（早中晚） 住：上海</p>
<p>D4：早餐后，参观中国馆，南京路。车赴江南著名水乡——“似水年华”拍摄地——水乡乌镇，参观矛盾故居、江南百床馆、财神湾，蓝花布印坊。后车赴杭州。晚餐自行品尝当地美食。晚上欣赏耗费5000万巨资打造的大型歌舞表演《宋城千古情》（240-280元/人，自理）。（早中） 住：杭州</p>	<p>D4：早餐后，参观中国馆，南京路。车赴江南著名水乡——“似水年华”拍摄地——水乡乌镇：参观矛盾故居、江南百床馆、财神湾，蓝花布印坊。后车赴杭州。晚上欣赏耗费5000万巨资打造的大型歌舞表演《宋城千古情》（240-280元/人，自理）。（早中晚） 住：杭州</p>
<p>D5：早餐后，【船游西湖】（不上岛，游览时间50分钟左右）：远观三潭印月、赏苏堤烟柳，远眺西湖雷锋塔。赴电影《非诚勿扰》拍摄地——西溪湿地公园，“一曲溪流一曲烟”，在西溪，你可以泛舟湖漾港汊，可以垂钓</p>	<p>D5：早餐后，【船游西湖】（不上岛，游览时间50分钟左右）：远观三潭印月、赏苏堤烟柳，远眺西湖雷锋塔。游著名的四大书院之一、梁山伯与祝英台朝夕相处，并演绎出一段旷世绝恋的地方——万松书院，欣赏西子姑娘倾情丝绸表演；游览明</p>

河塘柳荫，秋风中可以观柿听芦，冬日里可以探访梅花，也可以在初春时踏青漫步，在夏日下采菱。乘k137(17:01/7:08+1) 硬卧火车返回长沙，结束愉快而有意义的江南旅程。 (早中)	清古街——河坊街。后乘机返回长沙，结束华东快乐的行程。 (早中)
---	-------------------------------------

①以列表的形式，从食、住、行、游角度分析两个线路的相同点和不同点。

序号	比较内容		A 线路	B 线路
1	住	相同点		
		不同点		
2	行	相同点		
		不同点		
3	游	相同点		
		不同点		
4	食	相同点		
		不同点		

②以上两条线路在餐饮安排上有哪些的差异？这些差异可能对旅游者产生怎样的影响？

③某高校影视表演专业的师生希望前往华东参观学习，以上两条线路哪一条更加适合该团队？为什么？

## (2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	能容纳 30 个学生的多媒体教室或者计算机房，照明通风良好	必备
设备	电脑不少于 30 台，每台电脑均装有该模块测试题库，均安装	可备

	OFFICE 软件，系统提供多种输入法。也可以在多媒体教室，发放试卷，书写完成	
工具	每个座位准备测试试题纸一份，草稿纸一张，中性笔一支	必备

(3) 考核时量：60 分钟

(4) 评分细则

评价内容	分值	考核内容及评分要点	备注
第一题 (20 分)	20	仔细对比两条线路并根据要求正确填写线路的异同表	共 4 个要素，每个要素占 5 分
第二题 (40 分)	25	概括出与题目问题相关的线路差异，分析出产品差异对旅游者或销售人员的影响。	
	15	能从客户实际情况及要求出发推荐旅游产品。	
第三题 (40 分)	25	概括出与题目问题相关的线路差异，分析出产品差异对旅游者或销售人员的影响。	
	15	能从客户实际情况及要求出发推荐旅游产品。	